

Pedagogische beleidsplan



Gastouderbureau Kids2bie

Tel 0638342946

E-mail info@kids2bie.nl

Website www.kids2bie.nl

Voor vragen en/of onduidelijkheden verzoeken wij je vriendelijk om contact op te nemen met Nicholl van Kids2bie

kids2bie

Je hebt gekozen voor gastouderopvang bij Gastouderbureau Kids2bie. Wij zijn een geregistreerde kleinschalig gastouderbureau. We onderscheiden ons doordat we klein zijn en daardoor veel contact hebben met ouders en gastouders. Je kunt rekenen op korte lijnen en persoonlijk contact. Deze betrokkenheid vinden we erg belangrijk. Eveneens is het onze taak om te bemiddelen tussen gastouder en ouder(s) indien zich er geschillen of opvoedingsproblemen voordoen.

Voor je ligt het Pedagogisch beleidsplan van gastouderbureau Kids2bie. In dit Pedagogisch beleidsplan staat onze visie ten opzichte van kinderen en hun ontwikkeling beschreven en geeft aan welke uitgangspunten Kids2bie kiest en welke werkwijze de gastouder hanteert bij de omgang met en de opvoeding van kinderen en wordt duidelijk beschreven op wat voor een manier wij willen dat de gastouders deze visie in de praktijk brengen. Het vormt dan ook de leidraad voor de dagelijkse opvoeding en omgang met de kinderen.

Wij verwachten van onze gastouders dat zij kennis nemen van de inhoud van dit pedagogisch beleidsplan.

In dit beleidsplan worden diverse protocollen genoemd die wij hanteren. Op onze website www.Kids2bie.nl kun je enkele protocollen vinden. Het Pedagogisch beleidsplan wordt geregeld en gestructureerd in het team besproken en eventueel bijgesteld. Dit beleidsplan wordt tevens ter goedkeuring aan de oudercommissie voorgelegd.

Begrippenlijst

Hieronder volgt een begrippen omschrijving van de meest gebruikte termen in de gastouderopvang en in dit beleidsplan:

Gastouderbureau (GOB)

Een gastouderbureau is een organisatie, die bemiddelt tussen vraagouders en gastouders. En die de opvangsituatie begeleidt en toeziet op de kwaliteit.

Gastouderopvang

Gastouderopvang is kinderopvang die plaatsvindt in een gezinssituatie. Deze opvang wordt in het gastouders huis of vraagouders huis aangeboden en is onder begeleiding en toezicht van het gastouderbureau.

Gastouder

Een gastouder is een particulier of een eigenondernemer die, via het gastouderbureau de betaling ontvangt van de vraagouders en opvang biedt in zijn/haar huis.

Gastkind

Kinderen in de leeftijd van 0 weken tot 13 jaar, waarvoor opvang via het gastouderbureau gewenst is.

Vraagouder

Ouder(s), Verzorger(s) die kinderopvang vraagt of geregeld heeft via het gastouderbureau.

Koppeling

Door een bemiddeling van het GOB hebben de gast- en vraagouder een overeenkomst getekend. De vraagouder kan nu het verlenen van opvangdiensten door de gastouder opvragen, onder begeleiding en toezicht van het gastouderbureau.

Bemiddelingsmedewerker

Werknemer van het gastouderbureau, die de gastouders en vraagouders selecteert, de koppeling tot stand brengt en de begeleiding verzorgt tijdens de opvangperiode.

Protocol

Document waarin procedures, regels en richtlijnen formeel zijn vastgesteld voor de wijze van handelen in een specifieke situatie (dit is te vinden in een ander document "protocollen")

1. Beschrijving van de organisatie	4
2. Openingstijden en opvangtijden	4
2.1 Openingstijden gastouderbureau	4
2.2 Opvangtijden gastouder	4
2.3 Noodopvang	4
3 Pedagogische visie	5
3.1 Pedagogische visie gastouderbureau kids2bie	5
3.2 Pedagogische doelen	5
3.2.1 Emotionele veiligheid	5
3.2.2 Sociale competentie	7
3.2.3 Persoonlijke competentie	8
3.2.4 Overdracht van normen en waarden	9
4. Stimuleren in de ontwikkelingsgebieden van kinderen	10
4.1 Verstandelijke ontwikkeling	10
4.2 Ontwikkeling van identiteit en zelfredzaamheid	10
4.3 Taalontwikkeling	11
4.4 Motorische en lichamelijke ontwikkeling	11
4.5 Creatieve ontwikkeling	11
4.6 Bewegen	11
4.7 Eten en drinken	11
4.8 Belonen en straffen	12
4.9 Groenopvoeden	12
4.10 Regels	12
5. Basisvoorwaarden aan de gastouder en opvanglocatie	13
5.1 Eisen gastouders	13
5.2 maximum op te vangen kinderen	14
5.3 De opvanglocatie bij de vraagouder of gastouder	14
5.4 Eisen opvanglocatie	15
5.5 Risico- inventarisatie Veiligheid en gezondheid	16
5.6 De achterwacht	16
5.7 Registratie ongevallen	16
5.8 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandling	17
5.9 Verklaring omtrent het gedrag en persoonsregister	17
5.10 EHBO	17
5.11 Ziekte	17
5.12 Medicijngebruik	17
6. Vrijwilligers	18
7. Werkwijzer gastouderbureau	19
7.1 Kennismakingsgesprek tussen de gastouder en vraagouder	19
7.2 Koppelingsgesprek	19
7.3 Wennen	20
7.4 Proeftijd	20
7.5 Evaluatiegesprek	20
7.6 Wijziging	20
7.7 Bemiddelen bij problemen	21
7.8 Beëindiging overeenkomst	21
7.9 Facturatie en betaling	21
7.10 Factuur	21
8. Algemeen	22
8.1 Privacy	22
8.2 Pedagogische beleidsplan	22
8.3 Sluitingsdagen gastouderbureau	22
8.4 Kwaliteit van het gastouderbureau	22
8.5 Corona informatie	22
8.6 Dienstverlening aan huis	22
8.6.1 Wat is de regeling dienstverlening aan huis?	22
8.6.2 Wanneer is deze regeling van toepassing?	23
8.6.3 Wat betaal ik een gastouder aan huis onder deze regeling?	23
8.6.4 Welke rechten en plichten heb ik als particuliere opdrachtgever?	25
8.6.5 Wat is de rol van het gastouderbureau?	25
8.6.6 Waar moet ik goed op letten?	26
8.7 Communicatie	26
8.7.1 Contact tussen vraagouder en gastouder	26
8.7.2 Contact tussen gastouders en het gastouderbureau	26
8.7.3 Contact tussen de vraagouder en het gastouderbureau.	27
8.7.4 Communicatie en afstemming intern en extern (veiligheid en gezondheidsbeleid).	27
8.8 Oudercommissie	27
8.9 Klachtenafhandeling (intern en externe)	28

1. Beschrijving van de organisatie

Kids2bie bemiddelt in de opvang van kinderen in de leeftijd van 0-13 jaar. De opvang kenmerkt zich doordat de opvang plaatsvindt in gezellige en huiselijke sfeer door betrokken, flexibele en professionele gastouders. (Of, in een enkel geval, in de woning van de vraagouder, meer informatie vind je bij algemeen).

De taak van het gastouderbureau Kids2bie ligt hierbij vooral op het scheppen van goede voorwaarden en de begeleiding en bewaking van elke specifieke koppeling. Daarin speelt communicatie een grote rol. Een open contact en regelmatig overleg tussen ouders, gastouders en evt. gastouderbureau vormen de basis van goede kinderopvang. Vanuit die gedachte stimuleert Kids2bie de communicatie tussen gastouder en ouder en zorgt voor transparantie door middel van nieuwsbrieven, mondelinge evaluaties, huisbezoeken, workshops en persoonlijke gesprekken.

Dit relatie brengt verantwoordelijkheid met zich mee. Eén van die verantwoordelijkheden is dat we als gastouderbureau moeten voldoen aan de kwaliteitscriteria van de overheid. De GGD controleert jaarlijks of 'Kids2bie' voldoet aan die eisen. Onze gastouders moeten ook voldoen aan de eisen die voortkomen uit de wet kinderopvang.

2. Openingstijden en opvangtijden

2.1 Openingstijden gastouderbureau

Gastouderbureau kids2bie is telefonische of WhatsApp bereikbaar van maandag tot en met zondag van 9:00 tot en met 22:00 uur op het telefoonnummer 06 383 42 946.

Ook kun je een contactformulier invullen via de website <https://kids2bie.nl/contact/>

Een e-mail kan gestuurd worden naar info@kids2bie.nl.

2.2 Opvangtijden gastouder

Gastouderopvang sluit goed aan bij de behoefte van werkende of studerende ouders. Deze vorm van opvang is flexibel: ouders kunnen het aantal uren afnemen waar zij daadwerkelijk behoefte aan hebben. Er zijn ook gastouders beschikbaar die kinderen willen opvangen in het weekend of de avonden. Daarnaast zijn veel gastouders bereid om extra dagen of dagdelen op te vangen wanneer dat nodig is. Voor ouders die wisselende diensten draaien of op flexibele basis opvang nodig hebben is gastouderopvang een uitstekende oplossing.

2.3 Noodopvang

Wanneer je eigen gastouder (tijdelijk) niet beschikbaar is of je op korte termijn (extra) opvang nodig heeft, kunnen wij proberen om noodopvang voor je te regelen. Dit betekent dat wij voor je op zoek gaan naar een gastouder die tijdelijk de (extra) opvang van jouw kind(eren) op zich wil nemen. Wij kunnen niet garanderen dat het ons lukt passende opvang te vinden, maar zullen alle mogelijke inspanningen verrichten om dit voor je te realiseren.

3.1 Pedagogische visie gastouderbureau Kids2bie

In de eerste levensjaren van een kind vinden veel belangrijke ontwikkelingen plaats. Ontwikkelingen die bepalend kunnen zijn voor de rest van zijn of haar leven. Kids2bie ziet het opvoeden van kinderen niet alleen als taak voor de vraagouders en gastouders, maar als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van vraagouders en gastouders.

Gastouders kijken naar het kind en leverend een belangrijk onderdeel aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van het kind. De gastouders geven een warme en liefdevolle omgeving, waarin een kind kan opgroeien tot een evenwichtig, zelfstandig en uniek persoon met respect voor anderen en zichzelf. De gastouders zorgen voor een uitdagende omgeving en leren het kind(eren) omgaan met verschillende soorten situaties en zorgt voor een hygiëne, veilige leef- en speelomgeving, dit alles vormt een belangrijk basis van de opvoeding. Wij verwachten dat de gastouder ook met de gastkinderen zo veel mogelijk naar buiten gaan.

Als gastouder lever je dus een belangrijke bijdrage aan de opvoeding van je gastkinderen, Je hebt er tenslotte voor gekozen om de zorg van deze kinderen voor een deel van de week op je te nemen.

De vraagouders/gastouders blijven echter altijd eindverantwoordelijk. Gastouderbureau kids2bie ondersteunt de gast- en vraagouders hierin.



3.2 Pedagogische doelen

Vanuit de wet moet kinderopvang gericht zijn op vier pedagogische basisdoelen die door de professor Marianne Riksen-Walraven zijn opgesteld. De 4 pedagogische doelen zijn:

- 3.2.1 Emotionele veiligheid
- 3.2.2 Sociale competentie
- 3.2.3 Persoonlijke competentie
- 3.2.4 Overdracht normen en waarden

Uitwerking van de basiscompetenties:

3.2.1 Emotionele veiligheid

Een kind moet zich veilig voelen om zich in overeenkomst met zijn aanleg en karakter te kunnen ontwikkelen. Het kind moet voelen dat het kan rekenen op de gastouders. De gastouder accepteren het kind zoals hij/zij is en steunen waar mogelijk. Veiligheid is dan de basisvoorwaarde om tot ontwikkeling te komen.

Door een kind te stimuleren het zelf te laten proberen en daar waar nodig te ondersteunen, ontwikkelt een kind eigen initiatieven en krijgt het vertrouwen in zijn eigen kunnen.

Een gastouder speelt in op het vergroten van dit zelfvertrouwen en de zelfstandigheid van het kind. De omgeving wordt zo ingericht dat een kind zelf hiermee kan oefenen, wetende dat de gastouder op de achtergrond aanwezig is. Elk kind wordt benaderd als uniek individu.

De gastouder houdt rekening met karaktereigenschappen van een kind en speelt hierop in.

De gastouder moet zich kunnen verplaatsen in het kind en is gevoelig voor wat er in het kind omgaat.

Een kind voelt zich prettig en veilig, wanneer ritme en gewoonten in de verzorging thuis en bij de gastouders goed op elkaar zijn afgestemd. Vraagouders en gastouders maken daarom afspraken met elkaar over allerlei onderdelen van de verzorging, zoals:

- ❑ Voeding: Hoe vaak, welke voeding.
- ❑ Zindelijkheid: Hoe vaak verschonen, wanneer begint de zindelijkheidstraining.
- ❑ Slapen: Waar, wanneer, slaapritueel, zorg voor voldoende rust bij oudere kinderen, ieder kind zijn eigen, geschikte bed.

- ❑ Ziekte: Wat doet de gastouder als het kind ziek wordt.
- ❑ Hygiëne: Bijvoorbeeld: handen wassen, speelgoed schoonhouden, vermijden contact met ontlasting/urine, afdekken blaasjes/wondjes, gebruiken schoon washandje, gepaste en reservekleding, neus snuiten, tandenpoetsen. En houd hierbij rekening met het milieu.

Voorbeeld

Lina (1 jaar en 11 maanden) gaat met de gastouder naar de speeltuin. Ze heeft er zin in. Schoenen aan, broodjes mee. Samenlopen ze het erf van de speeltuin op. Al snel is Lina wat terughoudend. Een te hoge glijbaan, daar had ze niet op gerekend. De gastouder merkt op dat Lina langzamer loopt en dichtbij haar wil blijven. De gastouder neemt Lina bij de hand en stelt Lina gerust. Ze erkent de angst van Lina en samengaan ze op een afstandje zitten kijken wat de andere kinderen doen. Al gauw benoemt Lina ook wat ze ziet en hebben ze samen plezier. Na een tijdje gaat Lina alweer een beetje haar eigen gang en durft ze ook wat dichterbij de glijbaan. Ze houdt ze goed in de gaten en zoekt af en toe bevestiging bij de gastouder, maar ze is al niet meer zo bang als toen ze net binnenkwamen.

Een gastouder communiceert op een open en actieve manier naar het kind. De gastouder communiceert met het kind door oogcontact te maken, door de knieën te gaan en met het kind op een rustige toon te praten. Een gastouder geeft structuur aan een dag en bepaalt uiteindelijk wat er gebeurt. De gastouder kan het humeur van een kind inschatten en gaat hierin mee tot er grenzen worden bereikt. Wanneer een kind over de grens heen gaat neemt de gastouder maatregelen zoals negeren, ombuigen/afleiden of straffen. Gastouders evalueren en spreken regelmatig met de vraagouders over behoefte en ontwikkeling van het gastkind en stemmen handelingswijzen met elkaar af.

De gastouders worden geadviseerd:

- ❑ Het kind in zijn gedrag positief te bevestigen en aan te moedigen;
- ❑ Vertellen wat er gaat gebeuren (bijv. bij het verschonen);
- ❑ Zien wat het kind voor non-verbale houding uitstraalt en hierop inspelen;
- ❑ Aansluiten op gedrag;
- ❑ Inschatten wanneer het kind behoefte heeft aan aandacht;
- ❑ Samen plezier maken;
- ❑ Reageren met respect en aandacht;
- ❑ Informeren de vraagouders onmiddellijk indien een kind afwijkend gedrag vertoont of wanneer er andere aanwijzingen zijn voor ziektes.
- ❑ Voldoen aan specifieke eisen aan zorg en begeleiding in afspraak met de ouders, bijvoorbeeld om medische redenen.
- ❑ Laten huisdieren slechts in de omgeving van de kinderen toe indien de ouders toestemming hebben gegeven.
- ❑ Laten kinderen niet alleen met huisdieren.
- ❑ Evalueren en spreken regelmatig, maar tenminste 1 keer per kwartaal, met de vraagouders over veiligheid en hygiëne situatie.
- ❑ Laten zich 1 keer per jaar door gastouderbureau kids2bie controleren op het houden aan de regels voor veiligheid, gezondheid en hygiëne.
- ❑ De eisen aan de opvanglocatie worden jaarlijks in de opvangwoning getoetst door de houder.
- ❑ De ontwikkeling systeem van een kind per kwartaal invult, en geef dit door aan de vraagouders en gastouderbureau.
- ❑ Waarderen het kind zoals het is en geven uiting aan deze waardering. Nemen het kind en zijn emoties en gevoelens serieus.

- ❑ Gebruiken geen lichamelijke straffen. Gebruiken belonen en straffen volgens afspraak met de vraagouders.
- ❑ Blijven consequent en handelen op een herkenbare en duidelijke manier in een bepaalde situatie. Zorg voor een ritme.
- ❑ Ondersteunen het kind bij het verwerken van gevoelens. Geef het kind de kans deze gevoelens te uiten en neem het kind serieus.
- ❑ Begeleiden het kind bij emoties zoals verdriet, boosheid, angst en vreugde.
- ❑ Creëren een vertrouwde opvangomgeving.
- ❑ Steunen het kind en bieden warmte en geborgenheid. Laat het kind zichzelf zijn en zorg ervoor dat het kind zich op zijn gemak voelt en zijn emoties kan en mag tonen.
- ❑ Evalueren en spreken regelmatig met de vraagouders over behoeftes en ontwikkeling van het gastkind en stemmen handelingswijzen op elkaar af.

3.2.2 Sociale competentie

Belangrijk is de manier om sociale competenties te ontwikkelen bij kinderen. Hiermee wordt bedoeld dat er aandacht voor is dat het kind er steeds op kan vertrouwen dat er naast vaste verzorgers ook een sociaal klimaat is van bekende andere kinderen, waar ook dezelfde sociale regels voor gelden. De gastouder leert de kinderen spelenderwijs hierin zijn weg te vinden. Het kind leert zich in te leven in een ander, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen, de aandacht te delen of op zijn beurt te wachten, samen ruzie maken en weer vrede sluiten en het leert zich aan te passen aan in een andere omgeving met andere regels. De gastouder stimuleert tijdens de opvang vriendschap en de samenwerking van kinderen onderling. De gastouder gaat bewust om met een conflict en weet welke houding hierbij hoort. De rol van de gastouder is afhankelijk van de situatie, dit kan: sturend, activerend, corrigerend, verzorgend, stimulerend of ondersteunend zijn. De gastouder beschikt over het vermogen om zich in te leven en te reageren op de juiste manier wat in een situatie past die zich voordoet.

Voorbeeld

Alyssia (5) en Jairo (4) zijn samen aan het tekenen.

Alyssia is druk met het maken van een tekening voor haar moeder. Die is bijna jarig.

Jairo maakt een tekening voor zijn vader, zomaar!

De gastouder legt de bak met stiften bij hun op tafel. Samendoen met de stiften is een hele uitdaging. Al gauw ontstaat er een conflictje over wie de blauwe stift mag. Ze komen er niet uit en Alyssia wordt boos. De gastouder komt erbij zitten en probeert helder te krijgen wat er gebeurt. Ze geeft beide kinderen de ruimte om hun verhaal te doen. Daarna vat ze samen wat ze gehoord heeft. De gastouder vraagt of er een oplossing is. Door vragen te stellen: over wat ze maken, wat daarvoor nodig is en in welke volgorde ze dat zouden kunnen doen, komen de kinderen tot de conclusie dat ze allebei de blauwe stift kunnen gebruiken, maar dat ze dan wel om de beurten.

De gastouder kijkt nog even of het gemaakte afspraken ook uit te voeren. Als Alyssia en Jairo weer aan het werk zijn, gaat ze weer terug naar de andere kinderen.

De gastouders zullen het kind leren:

- ❑ Samen spelen en samen delen;
- ❑ Kinderen te stimuleren op elkaar te wachten en samen op te ruimen. Dit gebeurt de hele dag door, kinderen en de gastouder komen elkaar steeds tegen. De gastouder benoemt richting het kind wat er goed en minder goed gaat, zo leert het kind omgaan met anderen;
- ❑ De gastouder neemt de tijd voor het kind zodat zij haar verhaal kan vertellen;
- ❑ Positieve aanmoediging stimuleert het kind om positief met elkaar om te gaan.
- ❑ Leer het kind over „nemen en geven“ en hoe ze conflicten kunnen oplossen.
- ❑ Bieden groepsactiviteiten aan en zorgen voor evenwicht tussen groepsactiviteiten en individuele activiteiten.

- ❑ Stimuleren een positieve groepssfeer en moedigen kinderen aan om samen te spelen en samen te delen, zowel materieel (speelgoed en boeken) als emoties (plezier en verdriet).
- ❑ Stimuleer bij ruzie en vrede sluiten
- ❑ Verplaats zich in de kinderen en handelt op de juiste manier.
- ❑ Leren kinderen dat iedereen anders is en dat iedereen er mag zijn zoals hij is.
- ❑ Rekening houden en respect tonen

3.2.3 Persoonlijk competentie

Wij vinden het belangrijk dat een gastouder in de omgang met het kind gelegenheid biedt voor het ontwikkelen van de persoonlijke competenties zoals zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit, taal en morele, ontwikkeling cognitieve ontwikkeling en motorische ontwikkeling. Een gastouder stimuleert het kind om deze kenmerken verder te ontwikkelen. Wanneer deze vaardigheden eigen worden gemaakt kan een kind omgaan met allerlei soorten situaties en zijn de kinderen in staat om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden. De kinderen die op eigen kracht en motivatie “zelf dingen te doen” en ondernemen ontwikkelt hen die diverse kenmerken. Het is belangrijk dat de gastouder hier oog voor heeft en inspeelt op de manier hoe je een kind hierin kan stimuleren.

Voorbeeld

De gastouder laat het kind zelf kiezen welke activiteiten het kind wil doen om de zelfstandigheid te vergroten. De gastouder houdt in de gaten of de activiteit past binnen de mogelijkheden van het kind. Belangrijk is dat een kind positieve ervaringen opdoet zodat het zelfvertrouwen van het kind wordt vergroot. Het kind kan zowel alleen als samen met de gastouder of andere kinderen activiteiten ondernemen.

Om als gastouder de ontwikkeling van het kind optimaal te laten verlopen moet de gastouder weten welke verschillende spelmaterialen en activiteiten kunnen worden aangeboden die passend zijn voor de leeftijd en aansluiten bij de interesse van het kind. De gastouder weten dat ieder kind zich ontwikkelt in haar eigen tempo. Het ene kind zal zich op bepaalde gebieden wat sneller en meer ontwikkelen dan op een ander gebied. Dit gegeven maakt ieder kind bijzonder en uniek. De gastouder begeleidt, volgt en stimuleert het kind in zijn ontwikkeling.

De ontwikkelingsgebieden worden meestal onderverdeeld in:

- ❑ Motorische ontwikkeling (fijn en grove motoriek)
- ❑ Sociaal-emotionele ontwikkeling
- ❑ Cognitieve ontwikkeling
- ❑ Creatieve ontwikkeling
- ❑ Taalontwikkeling
- ❑ Ontwikkeling van identiteit en zelfredzaamheid

De gastouders worden geadviseerd:

- ❑ Stimuleren het kind tot actieve en zelfstandige houding in overeenstemming met de leeftijd.
- ❑ Bieden verschillende activiteiten aan en zorg voor een uitdagende, afwisseling en rustige omgeving.
- ❑ Geef ruimte voor eigen invulling door het kind en respecteren de persoonlijke aanpak van het kind.
- ❑ Laat het kind zelf kiezen
- ❑ Ondersteunen het ontwikkelen van zelfvertrouwen van het kind.
- ❑ Geef het kind complimenten wanneer het iets gedaan of gemaakt heeft.
- ❑ Geef het kind ook de mogelijkheid zelf iets te leren en wees daarbij niet bang dat het misgaat: kinderen leren juist heel veel van fouten, de volgende keer doen ze het anders.
- ❑ Een kind zijn eigen fantasie gebruiken.
- ❑ Leren het kind rekening te houden met anderen
- ❑ Leren het kind om voor zichzelf op te komen en leren het kind om zijn behoeften op een goede manier aan anderen duidelijk te maken.
- ❑ Begeleiden het kind bij het aangaan van relaties met anderen.

- ❑ Besteden aandacht aan de ontwikkeling van de motoriek, spraak- en taalontwikkeling, de
- ❑ Stimuleren gezond en veilig gedrag. bijv. hygiëne, beweging, leren kijken voor het oversteken van de straat, het eten van groente en fruit, niet te veel tv kijken/computer spelen etc.

3.2.4 Overdracht normen en waarden

Normen en waarden spelen bij de opvoeding van kinderen een belangrijke rol. Verbaal en non-verbaal laten mensen blijken wat ze vinden. Gastouder levert een bijdrage in de vorm van goed voorbeeldgedrag en samenleving en het is om deze reden belangrijk dat zij leren om op een passende manier met andere kinderen en volwassenen om te gaan

Afhankelijk van de reacties uit hun omgeving leren ze de grenzen van goed en slecht en komt de morele ontwikkeling op gang. De reacties van hun omgeving geven niet alleen richting en correctie aan het gedrag van kinderen, maar worden door kinderen ook gekopieerd in hun eigen gedrag naar andere kinderen of volwassenen. De gastouder heeft dus een belangrijke voorbeeldfunctie. Het is belangrijk om de waarden en normen van een vraagouder en een gastouder inzichtelijk te krijgen en deze overeenkomen met elkaar. Tijdens de intakeprocedure worden deze aspecten besproken.

Voorbeeld

Milo (8j) draagt een bril, Dina vindt dat raar en begint te vragen.

Aan tafel voert zich hierover een gesprek, waarbij Milo verteld zonder deze bril kan ik helemaal niks zien en kan het gevaarlijk zijn. Een heel gesprek komt op gang over waarom het belangrijk is als je niet goed kan zien een bril moet dragen. Maartje en Marina, de andere twee kinderen, beide 10 jaar, snappen nu dat het beter is een bril te dragen als je niet goed kan zien. En dat het gevaarlijk kan zijn als geen bril draagt en slecht ziet.

De gastouders worden geadviseerd:

- ❑ Om in omgang met het kind zelf gelijkblijvende en duidelijke normen en waarden (dus: zijn consequent en reageren op een herkenbare en duidelijke manier in bepaalde situaties).
- ❑ Het belonen gewenst gedrag. (Geef een complimentje en benoem wat het kind goed gedaan heeft)
- ❑ Als meest belangrijke normen en waarden worden gezien:
 - Eerlijk zijn - Afspraken nakomen.
 - Respect voor anderen
 - Ieder mens is gelijk
 - Anderen geen pijn doen (niet slaan, niet pesten)
- ❑ Besteden aandacht aan rituele uiting van normen en waarden, zoals aan officiële en religieuze feestdagen en verjaardagen alles in over met de ouders.
- ❑ Kinderen leren wanneer ze grenzen overschrijden en wat mag en niet mag
- ❑ Evalueren en spreken regelmatig met de vraagouders over normen en waarden.
- ❑ Communicatie: Door naar een kind te kijken en te luisteren laat de gastouder zien, dat het belangrijk is wat het kind verbaal of non-verbaal te vertellen heeft;
- ❑ Maaltijdbeleving: Het gezamenlijk eten is een dagelijkse gebeurtenis waarbij een aantal regels gelden die ervoor zorgen dat kinderen rekening met elkaar leren te houden;
- ❑ Flexibiliteit: Het stellen van regels is belangrijk, maar het is ook belangrijk hier flexibel mee om te gaan.

4. Stimuleren in de ontwikkelingsgebieden van kinderen

Gastouders is meer dan alleen oppas naast de pedagogische competenties houdt de gastouder ook rekening met de verschillende ontwikkelingsgebieden en het aanbod van activiteiten, met de activiteiten dagen de gastouders de kinderen uit om allerlei vaardigheden te ontwikkelen. Spelenderwijs, op vrijwillige basis en altijd met groot plezier.

De ontwikkelingsgebieden en activiteiten zijn:

- 4.1 Verstandelijke ontwikkeling
- 4.2 Ontwikkeling van Identiteit en zelfredzaamheid
- 4.3 Taalontwikkeling
- 4.4 Motorische en lichamelijke ontwikkeling
- 4.5 Creatieve ontwikkeling
- 4.6 Bewegen
- 4.7 Natuur en milieu

Het spelmateriaal is uitdagend, fantasierijk en past bij het ontwikkelingsniveau.

Ieder kind ontwikkelt in zijn eigen tempo. Dat maakt ieder kind uniek en bijzonder.

De gastouder overlegt samen met de vraagouders over de opvoeding om deze op elkaar af te stemmen. De gastouder begeleidt, volgt en stimuleert het kind in zijn ontwikkeling en houdt de vraagouders op de hoogte van zijn ontwikkeling. De uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de opvoeding van het kind berust echter altijd bij de ouders zelf.

4.1 Verstandelijke ontwikkeling

Kinderen denken vanuit zichzelf. Dit is de ontwikkeling van de manier waarop het kind iets begrijpt en leert problemen op te lossen bij het aanbieden van activiteiten dient daar rekening mee gehouden te worden. Tijdens het spel is het de gastouder die toezicht houdt, degene die de grenzen aangeeft en ingrijpt indien nodig, om een positieve wending te geven. De gastouder biedt spelletjes en andere gerichte activiteiten aan waar het kind aan toe is en stimuleert het spelen hiermee. Hierdoor wordt de verstandelijke ontwikkeling gestimuleerd;

Voorbeeld

De gastouder gaat regelmatig samen met een peuter de hond uitlaten. Tijdens de wandeling vertelt de gastouder aan het kind wat ze tegenkomen. Ze zien een ander hond, bomen, auto's en fietsen en lopen ze langs het water daar zwemmende eenden. Na verloop van tijd vertelt de peuter wat hij ziet tegen de gastouder.

4.2 Ontwikkeling van Identiteit en zelfredzaamheid

Gastouder ziet de emoties van het kind en toont hiervoor begrip. De gastouder toont begrip voor de emoties van het kind, want ieder kind verdient aandacht en respect en benadert het kind positief om het zelfvertrouwen te bevorderen. Het kind wordt positief gestimuleerd om activiteiten te doen die hij al kan. Zo wordt een kind gestimuleerd om steeds meer eigen keuzes te maken en dingen zelf te doen bijv. jas-schoenen aantrekken of tekeningen te maken. De gastouder ondersteunt het kind in de ontwikkeling naar zelfstandigheid zonder het kind daarin de eigenheid van het kind aan te tasten.

Voorbeeld

De gastouder en Lela (2j) gaan naar buiten.

Lela loopt naar de gang en pakt haar schoenen en probeert deze aan te trekken. Na verloop van tijd merkt de gastouder dat Lela zelf haar schoenen al heeft gepakt en bezig is de schoenen aan te trekken. De gastouder ziet dit en zegt: "Trek je schoenen maar aan". Dit lukt niet meteen, de gastouder helpt Lela door te zeggen: "doe je voet er maar in". Na enige tijd is zijn de schoenen van Lela aan en is zij zichtbaar trots om het feit dat zij zelf haar schoenen heeft aangetrokken.

4.3 Taalontwikkeling

Hier wordt onderscheid gemaakt in passieve taal en actieve taal. Passieve taal is met geluiden het wel begrijpen maar de woorden nog niet kunnen uiten. Actieve taal is de gesproken taal. Een kind ontwikkelt eerst de passieve taal en daarna de actieve taal. Om de taalontwikkeling bij kinderen te stimuleren wordt er door de gastouder veel liedjes gezongen en boekjes voorgelezen en taalspelletjes. Na verloop van tijd zullen ook de jongste kinderen bepaalde woorden herkennen en proberen na te zingen/zeggen. Kinderen die al vroeg in aanraking komen met boeken hebben straks een voorsprong op school. Het is belangrijk dat de gastouder de Nederlandse taal goed beheerst en communicatief goed onderlegd is.

4.4 Motorische- en lichamelijke ontwikkeling

Bij de spierontwikkeling kunnen wij grove en fijne motoriek onderscheiden. De grove motoriek (lopen en klimmen) en de fijne motoriek (tekenen en vasthouden). Baby's ontwikkelen als eerste de grove motoriek. In korte tijd leren ze grijpen, rollen, kruipen en lopen. In de peuterleeftijd wordt de ontwikkeling van de fijne motoriek belangrijk. De gastouder houdt de lichamelijke ontwikkeling van het kind bij in hoe ver het gevorderd. Het kind krijgt voldoende ruimte om te kunnen kruipen en springen etc. Ook het speelgoed dat de gastouder in huis heeft, is op de ontwikkeling en ontplooiing van de lichamelijke mogelijkheden van het kind afgestemd. Voor een baby is dit ander materiaal dan bijv. voor een peuter.

4.5 Creatieve ontwikkeling

Creatief spel stimuleert de fantasie en vormt een manier om emoties en gevoelens te uiten. Als kinderen spelen ontwikkelen ze de mogelijkheid zelf vorm te geven aan de wereld om hen heen en zich uit te drukken. De gastouder kan de creatieve ontwikkeling van een kind stimuleren door:

- ☐ Het kind uit te nodigen met verschillende materialenkennis te maken;
- ☐ Kinderen vrij te laten in hoe ze materialen willen gebruiken; ze mogen zelf ontdekken;
- ☐ Fantasie en toneelspel;
- ☐ Zingen en muziek;

Bij de baby's zullen dit voornamelijk kennismakingsspelletjes zijn waarbij het kind zijn eigen lichaam leert kennen en de coördinatie tussen oog en hand ontwikkelt. De gastouder laat het kind kennis maken met verschillende materialen, vormen en kleuren, door dingen te laten bekijken, aanraken en voelen.

4.6 Bewegen

Voldoende beweging is belangrijk en gezond voor de kinderen. Bewegen is een onderdeel van de ontwikkeling. Het is goed voor de motoriek en het zelfvertrouwen, de gastouder stimuleert gezond bewegen gewoonte door kinderen dagelijks, meerder keren (buiten) te laten bewegen. Dit gebeurt op een speelse manier. Hierbij gedacht worden aan dansen, rennen, klimmen stoeien, kruipen, fietsen boodschappen doen of beweegspelletjes de gastouder zorgt voor afwisseling tussen rustig en druk spel, makkelijkere uitdagende spelletjes, alleen of gezamenlijk spelen.

4.7 Eten en drinken

Gastouder dekken de tafel samen met de kinderen en bieden de kinderen op een ontspannen manier eten en drinken aan. Ook stimuleren de gastouders de kinderen om zoveel mogelijk afwisselend te eten (hartig en zoet). De kinderen eten, praten en luisteren samen met de groep. Op deze manier is het eten niet alleen erg gezellig, maar leren de kinderen van en met elkaar. Bijvoorbeeld hoe je een vork vasthoudt of zelf je boterham smeren. Heeft een kind tussendoor dorst of trek, dan krijgt het kind natuurlijk iets extra's. Bij warm weer houdt de gastouders extra aandacht bij het drinken geven en wordt er sowieso meer gedronken.

Naarmate kinderen zich verder ontwikkelen leren ze hun voorkeur uit te spreken voor bepaald beleg of drinken. De gastouders geeft het kind de gelegenheid zoveel mogelijk zelfstandig te eten, zelf hun beleg te kiezen en als het even kan zelf hun boterham klaar te maken. Dat stimuleert hun zelfstandigheid, vergroot hun zelfvertrouwen en bevordert het plezier in de maaltijd.

Wil een kind niet eten of drinken, dan gaan we de niet de strijd aan. Gastouders stimuleren het wel en nagaan waarom een kind het niet wil. Als het eten of drinken een dagelijks terugkerend probleem wordt, zal de gastouder samen met de ouders naar een oplossing zoeken.

Hebben ouders bepaalde voedingswensen voor hun kind vanwege een dieet of om culturele of religieuze redenen, dan houdt de gastouder daarmee rekening mee.

4.8 Belonen en straffen

Aandacht geven aan gewenst gedrag werkt stimulerend en motiverend. Belonen houdt in: complimenteren en aandacht geven. *Let op dat complimenten altijd gemeend zijn* en ook zo ervaren worden door het kind.

Kinderen laten soms ongewenst gedrag zien of overtreden meerdere keren een regel. Wanneer dit gebeurt is het aan te bevelen om kinderen te vertellen waarom dit gedrag niet wenselijk is. Een andere manier om met ongewenst gedrag om te gaan is het negeren ervan.

Aandacht geven aan gewenst gedrag werkt stimulerend en motiverend. Geeft vaker complimententjes en aandacht. Het kind leert op deze manier wat en waarom het gedrag gewenst is.

Fysiek geweld en verbaal geweld zijn te allen tijde onacceptabel. Wanneer er een vermoeden bestaat dat er sprake is van mishandeling moet eerst het gastouderbureau hiervan op de hoogte worden gesteld. Hiervoor gebruikt Gastouderbureau Kids2bie de meldcode Huiselijk geweld en een vermoeden kindermishandeling. Het gastouderbureau onderneemt de stappen zoals deze zijn beschreven in de meldcode. Deze meldcode is te vinden op de website van het gastouderbureau maar kan eventueel ook schriftelijk verkregen worden.

4.9 Groen opvoeden

Gastouderbureau kids2bie willen de kinderen milieubewuster leven, Milieubewuster leven kunnen we het beste al op jonge leeftijd de kinderen bijbrengen. De gastouder vervult een voorbeeldfunctie, ook ten aanzien van het milieu. Omdat we te maken hebben met jonge kinderen zullen we de 'zorg voor het milieu' moeten zoeken in kleine zaken. Het is belangrijk dat het spelenderwijs en begrijpelijk wordt overgedragen. Daarom zal vooral de kennismaking met de natuur voorop staan, zodat kinderen deze leren waarderen. De gastouder zullen de kinderen hiertoe bewust bij de natuur betrekken. De aandacht voor het milieu zal vanuit dit standpunt op een speelse manier en vanuit een voorbeeldfunctie worden meegenomen.

Voorbeelden om kinderen bij de natuur te betrekken:

- ☐ Aandacht voor de seizoenen, bijvoorbeeld door de aankleding van het lokaal, door creatieve activiteiten.
- ☐ Buiten spelen in alle jaargetijden.
- ☐ Werken met plantjes en zaadjes. Het maken van een kindertuin.
- ☐ Aandacht voor diverse diersoorten, door voorlezen en bezoek kinderboerderij.
- ☐ Bewust omgaan met dieren als slakken en lieveheersbeestjes. Kids2bie ondersteunt hier de gastouder bij.

Voorbeelden om kinderen bij het milieu te betrekken:

- ☐ Mee laten helpen bij het opruimen van papier/glas, vuil.
- ☐ Geen afval op straat (laten) gooien.
- ☐ Zuinig leren omgaan met water bij het handen wassen.
- ☐ Kosteloos materiaal gebruiken.
- ☐ (Tekens)papier optimaal gebruiken

4.10 Regels

Kinderen hebben behoefte aan grenzen en regels; het geeft duidelijkheid en structuur. Regels moeten daarom consequent worden gehanteerd. Met het stellen van de regels moet er rekening gehouden worden met de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van het kind; de regels moeten op het niveau van het kind begrijpbaar en toepasbaar zijn. Dit alles in overleg met de ouders

Wij stellen voorwaarden aan de vaardigheden en capaciteiten van de gastouder. Naast de criteria die vanuit de overheid gesteld zijn verwachten wij van de gastouder een positieve houding ten opzichte van de kinderopvang. Zij weet wat het inhoudt om kinderen in haar eigen huis, of bij de ouder thuis, op te vangen. Zij is bereid om met het gastouderbureau samen te werken, onderschrijft onze pedagogische visie en staat open voor begeleiding bij problemen. De gastouder is zich bewust van haar positie en de kwetsbaarheid van de kinderen die aan haar zorg zijn toevertrouwd. Zij gebruikt nooit lichamelijke straffen en oefent geen psychisch geweld uit. De gastouder is verantwoordelijk voor haar eigen beroepsmatig handelen en is in staat haar eigen functioneren te evalueren.

5.1 Eisen gastouder

- ☐ De gastouder is in het bezit van het diploma MBO 2 Zorg of een ander diploma waarmee zij aan de gestelde eisen voldoet;
- ☐ De gastouder is in het bezit van een geregistreerd en geldig EHBO-certificaat dat is gericht op kinderen.
- ☐ Heeft een minimale leeftijd van 18 jaar;
- ☐ Is lichamelijk gezond en geestelijk in evenwicht;
- ☐ Is in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) Ook alle volwassen huisgenoten boven 18 jaar en thuiswonend;
- ☐ Sprekt Nederlandse, Fries of een erkende Nederlandse streektaal;
- ☐ Is tijdens de opvanguren telefonisch goed te bereiken;
- ☐ Stemt in met continue screening;
- ☐ Is in staat veiligheid, warmte en structuur te geven aan de kinderen;
- ☐ Mag nooit fysiek of verbaal geweld gebruiken;
- ☐ Zorgt dat het opvangadres veilig en hygiënisch is;
- ☐ Kent de risico-inventarisatie en pedagogische beleidsplan en handelt hiernaar;
- ☐ Is in staat om in noodsituaties adequaat te kunnen handelen;
- ☐ Haar kinderen zijn niet uit het ouderlijk gezag ontheven of ontzet;
- ☐ Haar kinderen staan of stonden niet onder toezicht;
- ☐ Woont niet op hetzelfde adres als de vraagouders;
- ☐ De gastouder is in staat een eenvoudige administratie bij te houden;
- ☐ Gastouder is regelmatig en voor minimaal een half jaar beschikbaar;
- ☐ Stemt in met onverwachte huisbezoeken;
- ☐ Kent de code kindermishandeling en handelt hiernaar;
- ☐ De gastouder is WA verzekerd;
- ☐ De gastouder is in het bezit van een inzittendenverzekering (bij gebruik van een auto tijdens de opvang).
- ☐ Je bent verantwoordelijk voor de veiligheid van het gastkind, zowel binnen- als buitenshuis. Doormiddel van de risico-inventarisatie krijgt het gastouderbureau inzicht in de veiligheid en hygiëne en kan hierin adviseren.
- ☐ Je bent in het bezit van belangrijke gegevens van het kind, zoals telefoonnummers waarop ouders te bereiken zijn.
- ☐ Bij een ongeval schakelt u eerst de meest aangewezen hulpverlener in. Daarna neemt u zo spoedig mogelijk contact op met de ouders.
- ☐ Het is van belang dat iedere verandering in persoonlijke omstandigheden en/of gegevens, en wijzigingen die betrekking hebben op de kinderopvang doorgegeven worden aan het gastouderbureau. Dit geldt voor zowel de gastouder als de vraagouder.
- ☐ Bij beëindiging van de opvang dient een opzegtermijn van één maand in acht te worden genomen. Ingaande de eerste van de kalendermaand. De opzegging dient u schriftelijk of via de mail te melden aan het gastouderbureau

5.2 Maximum op te opvangen kinderen

Gastouder mag maximaal 6 kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 13 jaar opvangen. Daarbij worden eigen kinderen tot en met 10 jaar meegerekend, waarvan:

- ❑ Waarvan maximaal 5 kinderen tot 4 jaar, inclusief eigen kinderen in die leeftijd;
- ❑ Waarvan maximaal 4 kinderen tot 2 jaar, inclusief eigen kinderen in die leeftijd;
- ❑ Waarvan maximaal 2 kinderen tot 1 jaar, inclusief eigen kinderen in die leeftijd.

Het is belangrijk dat gastouder Kids2bie op de hoogte houdt van de kind aantal. Op die manier kunnen wij rekening houden met de leeftijdsopbouw bij nieuwe koppelingen. Verschuiven van roosters en wisseling van dagen en kinderen leveren ook veranderingen op die voor ons belangrijk zijn om te weten. De gastouder blijft zelf eindverantwoordelijk voor het bewaken van de kind aantal.

De gastouder kan in haar Portabase Portal (eigen omgeving) haar kind telling bijhouden. Kinderen van andere bureaus kunnen hierin ook gewoon worden verwerkt en krijgen een ander symbool mee net als de eigen kinderen tot en met 9 jaar.

5.3 De opvanglocatie bij vraagouder of gastouder

Kids2bie beoordeelt of de opvangruimte geschikt is voor de kinderen van 0 tot 13 jaar die worden opgevangen. We hebben het hier over de woonkamer, de slaapkamer, de speelruimte en de ruimte buiten. De ruimte moeten allereerst kindvriendelijk, veilig en uitnodigend zijn. Inrichting van de woonruimte, waar meestal een speelhoek(je) wordt gecreëerd en het beschikbare speelgoed dienen aangepast te zijn aan de leeftijd en ontwikkeling van het kind. Zo zal speelgoed enerzijds voor het kind vertrouwd en herkenbaar moeten zijn en anderzijds voldoende uitdaging bieden voor verdere ontwikkeling. Een aparte speelruimte, als het huis er ruim genoeg voor is, is natuurlijk heel prettig. Veel kinderen zitten graag met hun speelgoed bij de volwassene in de buurt. De slaapkamer moet vooral rustig zijn en niet veel prikkels hebben. De opvanglocatie moet voorzien zijn van goedwerkende rookmelders en de opvangwoning en omgeving moet ten alle tijde rookvrij zijn.

Bij Baby's 0-15 maanden wordt vereist

De aanwezigheid van een box, bedjes en een zachte plek om op te spelen en te rollen is uiteraard vereist. Verder is van belang dat de inrichting veilig is en er passende speeltjes zijn, die zintuigen stimuleren doordat ze bijvoorbeeld zacht zijn, een geluidje maken en met de mond onderzocht kunnen worden. Een bij passende kinderen wagen is ook vereist voor de wandeltocht naar buiten

5.4 Eisen opvanglocatie

Indien de opvang bij de gastouder plaatsvindt, dient de opvanglocatie aan onderstaande eisen te voldoen. Deze eisen worden door kids2bie getoetst door middel van een huisbezoek in de opvangwoning.

Algemeen:

De gastouder houdt een ongevallenregistratie bij.
De opvanglocatie is altijd rookvrij. En is voorzien van voldoende en goed functioneerde rookmelders. Er zijn werkende rookmelders aanwezig op de opvanglocatie.
Er is een achterwacht beschikbaar indien 4 of meer kinderen tegelijkertijd worden opgevangen.
Er is voor start van de opvang een Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd, deze is samen met het Plan van Aanpak op de opvanglocatie aanwezig.

Speelruimte:

Elke gastouder biedt een verantwoorde en veilige ruimte om te kunnen spelen, afgestemd op het aantal en de leeftijd van de kinderen. Het speelgoed is daarbij veilig, gevarieerd en uitdagend en stimuleert het sociaal, cognitief, motorisch en creatief spel van een kind. Spel & bewegen, muziek en voorlezen behoren tot de dagelijkse activiteiten.

Slaapruimte:

Voor kinderen onder 1,5 jaar is er een aparte, schone slaapkamer en een goed geventileerde ruimte om rustig te kunnen slapen, afgestemd op het aantal en de leeftijd van de kinderen.

Het is ten zeerste aangeraden om kinderen tot 2 jaar in een ledikant te laten slapen (geen campingbedje).

Indien er toch gebruikt wordt gemaakt van een campingbedje, mag hier nooit een extra matras in worden geplaatst. Het gebruik van het opvouwbare, dunne matras dat bij het campingbedje geleverd wordt als één artikel, wordt veilig geacht.

Bij het gebruik van een campingbedje moet op de volgende punten gelet worden:

- ✧ Het matras moet stevig vastzitten, zodat het voor een kind niet mogelijk is eronder te komen.
- ✧ Het inklapmechanisme van het campingbedje moet een kind veilige sluiting hebben.
- ✧ Scharnierpunten zijn goed weggewerkt en niet bereikbaar voor het kind.
- ✧ De zijwanden van het campingbedje zijn minimaal 55cm hoog.

Buitenspeelmogelijkheden:

De gastouder biedt een veilige buitenspeelmogelijkheden (eigen tuin of buiten speelplaats in de directe omgeving), met de daaraan verbonden veiligheidsnormen, afgestemd op de leeftijd van de kinderen. Hier wordt ook rekening gehouden met het natuur en bewuster te worden van het milieu.

Deze eisen worden door kids2bie getoetst door middel van een huisbezoek in de opvangwoning.

5.5 Risico-inventarisatie Veiligheid en gezondheid beleid

In Nederland gebeuren jaarlijks veel ongelukken met kleine kinderen in en om het huis. Daarom ziet 'Kids2bie' erop toe dat het huis waar de opvang plaatsvindt aan de veiligheidsnormen voldoet die de overheid stelt. Door middel van een Risico-Inventarisatie Veiligheid en Gezondheid worden de risico's geïnterviewd. Aan de hand van een vragenlijst wordt de opvanglocatie gecontroleerd op risicovolle situaties die kunnen ontstaan door het ontbreken van de juiste voorzieningen of door gebrek aan hygiëne. Wij doen dit aan de hand van een vragenlijst.

Deze controle vindt plaats voordat de gastouder geregistreerd wordt in het Landelijk Register Kinderopvang. Uit de Risico-Inventarisatie komt een verslag en eventueel een actieplan voort. In het actieplan staan gevaarlijke situaties benoemd en welke acties de gastouder moet nemen om die te voorkomen. In het verslag staan de afspraken vermeld waar de gastouder zich aan houdt om risico's te verkleinen.

Op elk opvangadres is een digitale kopie van de Risico-Inventarisatie en het bijbehorende verslag en/of actieplan aanwezig. In het Portabase portaal (eigen omgeving) heeft de gastouder dit ten alle tijden "Bij de hand".

Kids2bie herhaalt de Risico-Inventarisatie elk jaar tijdens een huisbezoek en kijkt of er eventuele veranderingen in de situatie zijn en of de actiepunten zijn uitgevoerd door de gastouder of ouder (in geval van opvang aan huis). Ouders worden hiervan op de hoogte gesteld. Op die manier beperken we de risico's tot een minimum. Natuurlijk levert dit niet 100 % veiligheid op. Daarom zal de gastouder altijd alert moeten blijven op onveilige situaties tijdens de opvang.

5.6 De achterwacht

Als de gastouder meer dan 3 kinderen opvangt is een achterwacht vereist. Dit is een volwassene persoon, bijvoorbeeld een gezinslid of buurvrouw, die direct beschikbaar en bereikbaar is en in geval van nood de zorg voor de kinderen kan overnemen. De achterwacht moet binnen 15 minuten op de opvanglocatie aanwezig kunnen zijn. Het is belangrijk dat deze volwassene regelmatig langs komt bij de gastouder zodat de kinderen hem of haar leren kennen.

5.7 Registratie Ongevallen

Kinderen zijn de hele dag door bezig de wereld te verkennen en gaan op ontdekkingsreis. Daarbij hebben ze uitdagingen nodig die hun ontwikkeling stimuleren. Ondanks het nemen van voorzorgsmaatregelen, zoals het jaarlijks inventariseren van risico's op het gebied van veiligheid en gezondheid, kunnen ongevallen helaas niet altijd voorkomen worden. Wanneer een kind zich tijdens de opvang bezeert moet de gastouder:

- Dat altijd direct melden aan de ouder,
- Dat melden aan Kids2bie indien (huis)arts of andere professionele hulpverlening is ingeschakeld d.m.v. het invullen van het Registratieformulier Ongevallen. Dit formulier is in het Portabase portaal. Hoe je bij ongevallen dient te handelen, lees je in "de Kiddy app".

5.8 Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

Kindermishandeling staat voor 'niet goed handelen', handelingen verrichten waar het kind last van ondervindt. Voorbeelden hiervan zijn lichamelijke mishandeling, geen aandacht en genegenheid geven. Voor een goede ontwikkeling is het belangrijk dat de kinderen in een veilige situatie opgroeien. Om de gastouder hierover meer te leren en ook inzicht te geven in het inschatten van mogelijk bedreigende situaties voor de kinderen buiten de opvang, is de gastouder verplicht te handelen volgens de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

Wanneer er een vermoeden van kindermishandeling is, moet dit worden gemeld.

De meldcode is verplicht en bedoeld voor gastouder die werken bij het gastouderbureau kids2bie dit geeft de route aan hoe te handelen wanneer er signalen zijn die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling. Jaarlijks zal de gastouderbureau kids2bie met de gast- en vraagouders de meldcode bespreken en onder de aandacht gebracht worden. Wanneer (een vermoeden van) kindermishandeling of huiselijk geweld wordt gemeld bij het gastouderbureau, zal het gastouderbureau jou begeleiden, en handelen volgens de 5 stappen vermeld in deze meldcode met afwegingskader. Gastouderbureau Kids2bie zal de gastouder doorsturen naar de juiste omscholing voor de meldcode om de juiste handelingen te kunnen gebruiken of om de juiste manier de 5 stappen te nemen.

Het protocol van kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag vind je in een ander document. Verder is de meldcode en de signalenlijst ook te vinden in jouw Portabase portaal en via www.kids2bie.nl onder de kop "documenten".

5.9 Verklaring Omtrent het Gedrag en persoonsregister

De gastouder moet een geldige "Verklaring Omtrent het Gedrag" (VOG)(niet ouder dan 2 maanden) in bezit hebben en word eventueel door ons inschreven in het persoonsregister. De kosten voor het aanvragen van de VOG en persoonsregister zijn voor rekening van de gastouder.

Voor meer informatie verwijst wij je door naar <https://duo.nl/zakelijk/kinderopvang/personenregister-kinderopvang/koppelen-aan-organisatie.jsp>

5.10 EHBO

Het toepassen van eerste hulp bij ongevallen met kinderen is een wezenlijk onderdeel van goed veiligheidsmanagement. Elke gastouder is verplicht tot het volgen van de cursus kinder EHBO en de bijscholingen. Via de website van Kids2bie kunnen de gastouder een cursus kinder-EHBO aanvragen via Livis. De kosten zijn wel voor de gastouders zelf. Gastouders mogen de cursus ook elders volgen zolang deze maar leidt tot een diploma kinder EHBO van het oranje kruis. Andere certificaten worden niet goedgekeurd. Daarnaast hebben wij een protocol ongevallen en calamiteiten waarvan gastouders worden geacht kennis te nemen en naar te handelen.

5.11 Ziekte

Wanneer een kind ziek is, kan het in principe niet naar de gastouder. Wanneer het kind niet fit is, overlegt de vraagouder met de gastouder of het kind toch opgevangen kan worden. Als het kind een besmettelijke ziekte heeft, dan brengt de vraagouder de gastouder hiervan direct op de hoogte. Ook als het kind die dag de gastouder niet bezoekt. Kinderen kunnen ook ziek worden als ze bij de gastouder zijn. Als dit het geval is, dan neemt de gastouder contact op met de vraagouder voor overleg. Het telefoonnummer waarop de vraagouder bereikbaar is, dient daarom altijd bij de gastouder bekend te zijn.

5.12 Medicijngebruik

Gecomplexeerde medische handelingen zijn voorbehouden aan artsen en worden door de gastouder en het gastouderbureau niet uitgevoerd. Onder strikte voorwaarden is het toedienen van door de arts voorgeschreven medicijnen of zelfhulpmiddelen alleen toegestaan indien de ouders hiervoor schriftelijk toestemming hebben gegeven. Hiervoor moet een medicijn verklaring die aanwezig is bij de gastouder ingevuld worden. We adviseren in het belang van de kinderen om zeer zorgvuldig om te gaan met medicijntoediening en volgen hierin de GGD-richtlijnen. Als het kind regelmatig medicijnen moet gebruiken tijdens de opvang, dan gelden de regels en richtlijnen van het 'medicijnprotocol'.

De gastouder kan en mag een vrijwilliger inzetten ter ondersteuning aan de werkzaamheden. Kids2bie en de ouders moeten hier wel altijd van op de hoogte worden gebracht.

Vrijwilligerswerk is werk dat onverplicht, onbetaald en met regelmaat wordt verricht bij een gastouder. Het is dus geen verplichting, maar natuurlijk niet vrijblijvend. Vrijwilligers verrichten aanvullende werkzaamheden, direct of indirect ten behoeve van de kinderen. De vrijwilliger is een ondersteuning van de gastouder en assisteert bij het werk dat verricht wordt door de gastouder, maar is geen vervanging ervan.

Positie van de vrijwilliger

De vrijwilliger werkt altijd onder aansturing van een gastouder. De gastouder coördineert de werkzaamheden van de vrijwilliger en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de activiteiten en dienstverlening

Profiel vrijwilliger

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol bij de uitvoering van de volgende viertal competenties van Kids2bie:

- ☐ Emotionele veiligheid
- ☐ Sociale competentie
- ☐ Persoonlijke competentie
- ☐ Overdracht van waarden en normen

Een vrijwilliger dient aan onderstaand profiel te voldoen:

- ☐ Leeftijd vanaf 18 jaar
- ☐ Bij voorkeur al ervaring in de omgang met kinderen
- ☐ Een open houding hebben
- ☐ In staat zijn tot het zelfstandig uitvoeren van taken
- ☐ Bereidheid tot samenwerken en overleg is van belang
- ☐ Afspraken nakomen
- ☐ Draagt bij aan een gezellig, veilig, stimulerend en positief groepsklimaat
- ☐ Dient vooraf een 'Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)' te kunnen overleggen.

De VOG moet iedere twee jaar opnieuw worden aangevraagd. Deze verantwoording ligt bij de gastouder. Bij de hand ontvangt een kopie van de VOG.

Taakomschrijving vrijwilliger

De vrijwilliger ondersteunt de gastouder door mee te helpen met de groep. De werkzaamheden kunnen bestaan uit bijvoorbeeld: met de kinderen meespelen, voorlezen aan een groepje kinderen, helpen bij het eten en drinken geven, helpen met verschonen, helpen met het maken van een werkje etc. Een en ander vindt altijd plaats in overleg met de gastouder en de activiteiten worden getoetst aan kids2bie leiding/het pedagogisch beleidsplan. De vrijwilliger draagt geen verantwoordelijkheid voor de gastkinderen of de locatie van opvang.

Inschrijving

Gastouders en vraagouders kunnen zich inschrijven via ons inschrijvingsformulier op de website. Zodra dit formulier digitaal bij ons binnen is zal een bemiddelingsmedewerker contact opnemen voor een kennismakingsafspraken. Tijdens deze gesprek zal een inventarisatie worden gemaakt van de wensen van de ouders ten aanzien van de opvang die zij nodig hebben voor hun kind(eren). Of de wensen, behoeften en mogelijkheden van de gastouder worden geïnterviewd en de documenten van de gastouder worden gecontroleerd op geldigheid en een kopie van gemaakt. De bemiddelingsmedewerker zal informatie verstrekken omtrent de werkwijze van ons gastouderbureau en de wederzijdse rechten en plichten. Dit gesprek is geheel vrijblijvend. Vraagouders kunnen indien gewenst ook een vrijblijvende en kosteloze offerte toegestuurd krijgen om een goed beeld te krijgen van de kosten van de opvang. Heb je als gastouder al gastkindjes gevonden? Kids2bie begeleidt jou door dit hele traject, verzorgt de bijbehorende administratie en zorgt ervoor dat de opvang voldoet aan de eisen van de wet kinderopvang.

Na de kennismaking met het gastouderbureau, gaat het gastouderbureau kids2bie verder tewerk:

- 7.1 Kennismakingsgesprek tussen de gastouder en vraagouder
- 7.2 Koppelingsgesprek
- 7.3 Wennen
- 7.4 Proeftijd
- 7.5 Evaluatiegesprek

7.1 Kennismaking tussen de gastouder en ouder

Nadat de vraag/aanbod van de ouder/gastouder duidelijk is zal de bemiddelingsmedewerker op zoek gaan naar een gastouder/ouder die past bij de wensen van de ouders/gastouders. Indien er een match is en beiden belangstelling hebben om de andere partij te ontmoeten, nodigt de gastouder de ouder(s) uit voor een kennismakingsgesprek, dit gesprek vindt plaats op de opvanglocatie zodat de vraagouder(s) de sfeer kan voelen en kan zien, en de gastouder de opvanglocatie kan zien en voelen bij ouders thuis. Bij dit gesprek is de bemiddelingsmedewerker niet aanwezig. De gastouder en de vraagouder maken kennis met elkaar en kijken of het tussen hun klikt en of zij concrete afspraken kunnen maken voor de opvang. Na de kennismakingen laten hun de beslissing binnen één dag weten aan de bemiddelingsmedewerker. Wanneer beide partijen besluiten met elkaar verder te gaan volgt er een *tweede kennismakingsgesprek*, (beide partijen kunnen hiervan afwijken) hier wordt ook kennisgemaakt met de kinderen. Wanneer beide partijen ook na dit gesprek besluiten met elkaar verder te gaan. Worden de contracten opgemaakt en volgt er een koppeling gesprek.

7.2 Koppelingsgesprek

Indien de ouder(s) en gastouder met elkaar verder willen volgt er een koppelingsgesprek waar beide partijen aanwezig zijn inclusief een bemiddelingsmedewerker. Tijdens de koppeling wordt alles schriftelijke vastgelegd en er informatie uitgewisseld over de manier van benaderen en opvoeden. Kids2bie zorgt ervoor dat alle bijkomende zaken goed geregeld worden, voordat de opvang van start kan gaan.

Na de koppeling stuurt Kids2bie een digitale overeenkomst. Hierin staan zaken beschreven wat tijdens het koppelingsgesprek is besproken zoals: opvangdagen, tijden, persoonlijke informatie van de vraagouders en het gegevens van het op te vangen kind(eren) en overige afspraken. Alle relevante zaken en afspraken (o.a. vervoer, medicijnen) worden tijdens het koppelingsgesprek genoteerd en ondertekend door de gastouder en vraagouder.

7.3 Wennen

De gastouderopvang van Kids2bie hanteert geen officiële wenperiode. Tijdens het kennismakingsgesprek maken ouder(s)/verzorger(s) en kind(eren) kennis met de gastouder. Omdat de opvang voor uw kind toch een nieuwe omgeving is, worden er in overleg met de ouder(s)/verzorger(s) individuele wenafspraken gemaakt.

Voorkleine kinderen geldt dat, wanneer het de eerste keer alleen bij de gastouder is, het kind een dagdeel bij de gastouder blijft, om te 'oefenen'. Als dit goed gaat, wordt het aantal uren uitgebreid. Als het kind moeilijk went en niet getroost wil worden, belt de gastouder de ouder(s) om het kind eerder op te halen en worden de tijden langzaam uitgebreid.

7.4 Proeftijd

Er is sprake van een proefperiode van vier weken. In deze periode kunnen zowel gast- als vraagouder verzoeken om de opvang met opgave van redenen per direct te beëindigen. Indien nodig zal een andere gastouder voor de opvang worden gezocht. Na de proefperiode zal de opvang definitief ingaan. Hierna geldt voor beide partijen een opzegtermijn van een maand. De proefperiode geldt niet bij dienstverlening aan huis (gastouder komt bij vraagouder thuis).

7.5 Evaluatiegesprek

Nadat een koppeling tot stand is gebracht zal er na 2 maanden een evaluatiegesprek plaatsvinden. De vraagouders wordt hiervoor telefonische benaderd, de gastouder krijgt een huisbezoek. Kids2bie bekijkt en observeert het kind. Door het kind te observeren is kids2bie in staat een beeld neer te zetten van het welbevinden van het kind. Doel van dit gesprek is ook om te bekijken hoe de opvang verloopt en of dit tot tevredenheid van vraag- en gastouders is.

De onderwerpen van dit gesprek zijn:

- ☐ Het contact tussen gastouder en gastkind.
- ☐ Het contact tussen gastkind en eigen kinderen van de gastouder (indien van toepassing).
- ☐ Het slapen, eten en spelen.
- ☐ Ontwikkeling van het kind.
- ☐ Informatie-uitwisseling tussen vraagouders en gastouder.
- ☐ Nakomen van gemaakte afspraken.
- ☐ Nieuwe afspraken.

Kids2bie maakt een verslag van het evaluatiegesprek. Het naar elkaar uitspreken van hoe men de opvang ervaart en het afstemmen met betrekking tot het omgaan met het kind zijn belangrijke doelen van dit gesprek. Het verslag wordt met de vraagouder door besproken. De vraagouder en gastouder ontvangen de evaluatie verslag digitaal. (Portabase Portaal).

7.6 Wijziging

Wijzigingen dienen zo spoedig mogelijk te worden doorgegeven, zodat Kids2bie de nieuwe gegevens tijdig in de administratie kan verwerken. Het doorgeven van wijzigingen ligt ter verantwoording bij de ouders/verzorgers, en gastouder. Denkt bij wijzigingen aan: adreswijziging en structurele wijzigingen van de opvangdagen/uren (dit kan gevolgen hebben voor de kinderopvangtoeslag!) wijzigingen aan de opvanglocatie, verbouwing, aanschaf nieuwe speeltoestellen kind aantal. Wijzigingen dienen schriftelijk te worden doorgegeven.

7.7 Bemiddelen bij problemen

Als ertussen de vraag- en gastouders problemen zijn rond de opvang van een kind kan men een beroep doen op Kids2bie om te bemiddelen. Kids2bie kan de situatie van een afstand bekijken. Door hen te helpen zich te verplaatsen in elkaars standpunt kan er meer begrip voor elkaar ontstaan. Op deze wijze kan ruimte ontstaan om nieuwe afspraken met elkaar te maken en de opvang op positieve wijze voort te zetten. Wanneer vraag- en gastouders niet meer tot elkaar kunnen komen dan wordt het beëindiging van de opvang en ontbinding van de afgesloten overeenkomst.

7.8 Beëindiging overeenkomst

Wanneer de opvang ten einde loopt, vraag de gastouderbureau de vraagouder voor een eindgesprek. Wanneer de vraagouder dit gesprek wil voeren, wordt tijdens dit gesprek de ervaringen met de gastouder en het gastouderbureau besproken. De gegevens die vanuit dit eindgesprek naar voren komen worden vertrouwelijk behandeld en zullen voor kwaliteitsverbetering van het gastouderbureau worden gebruikt. Er is een opzegtermijn van één maand gerekend vanaf de datum van de ontvangst van jouw schriftelijke opzegging. Beëindiging dient allen tijde schriftelijk te gebeuren.

7.9 Facturatie en betaling

Om de betalingen inzichtelijk te maken richting de Belastingdienst, zijn gastouderbureaus verplicht de kassiersfunctie te vervullen. Dit betekent dat de vraagouders de gastouders betalen via Gastouderbureau kids2bie. Dit kan middels automatische incasso of bankoverschrijving. Gastouderbureau kids2bie draagt er zorg voor dat de opvangvergoeding binnen vijf dagen na ontvangst van de vraagouder, door betaald wordt aan de gastouder. De vraagouder moet het vijfde van de maand het geld overgemaakt hebben. Heeft de betaling niet plaatsgevonden voor de zesde van de maand krijg de vraagouder een herinnering voor de achtste van de maand, mocht de betaling na 14 dagen van de herinnering nog niet voldaan zijn wordt de gastouderopvang per direct stopgezet. En betaal de vraagouder eerst het resisterende bedrag af. Daarna mag de vraagouder opnieuw zich aanmelden, maar dan wordt er vooruitbetaald.

7.10 Factuur

De factuur bestaat uit de door de gastouder geregistreerde uren voor de maand waarin de gastouderopvang heeft plaatsgevonden, vermenigvuldigd met het in de Koppelingsovereenkomst afgesproken uurtarief van de gastouder en vermeerderd met de bureaukosten van 45- per gezin.

Een gastouder kan extra vergoeding vragen voor de kosten van de kilometervergoeding en/of voeding, of berekenend de voeding in haar uur prijs.

8.1 Privacy

Gastouderbureau Kids2bie werkt met privacygevoelige informatie over gastouders, vraagouders en kinderen. Gastouderbureau verwacht van de gast- en vraagouder de privacy informatie niet wordt doorspeeld aan derden.

8.2 Pedagogisch beleidsplan

Het pedagogisch beleidsplan wordt door de oudercommissie goedgekeurd. Het plan wordt vervolgens ieder jaar herzien en door de oudercommissie goedgekeurd. Ouder worden geïnformeerd over het beleid tijdens de kennismakingsgesprek en krijgen een kopie van het pedagogische beleidsplan.

8.3 Sluitingsdagen Gastouderbureau

Het gastouderbureau is gesloten tijdens algemeen erkende feestdagen. Tevens is het gastouderbureau in de zomervakantie en kerstvakantie 2 weken gesloten. De opvang kan uiteraard op al deze dagen, in overleg, doorgaan. Veel gastouders gaan op vakantie waardoor het kan voorkomen dat er niet opgevangen kan worden. Vraagouders kunnen aangeven of zij gebruik wensen te maken van een invalgastouder. De gastouders kunnen aangeven of ze in de zomervakantie extra kinderen willen opvangen.

8.4 Kwaliteit van het gastouderbureau Kids2bie

U mag van ons verwachten dat wij jaarlijks de Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitvoeren en de opvang met gast- en vraagouder evalueren. Wij bezoeken de opvanglocatie minimaal twee keer per jaar. Afhankelijk van het EHBO-certificaat wordt deze jaarlijks of om het jaar actueel gehouden door het volgen van een herhalingscursus. Gastouderbureau kids2bie toets regelmatig de gastouders voor veilige en gezonde opvang en begeleiden de gastouder en vraagouders tot de opvang stopt. Gastouderbureau Kids2bie is altijd telefonische goed bereikbaar of eventueel via de WhatsApp.

8.5 Corona informatie

Gastouderbureau Kids2bie volgt het corona nieuws op de voet en bekijkt wat het voor (gast)ouders betekent. Kids2bie, Belastingdienst, RIVM en Branchevereniging Kinderopvang proberen alle gastouders en ouders zo goed mogelijk te informeren. Lees het actuele protocol en beslissingsboom van COVID-19 op de website van RIVM ook is het protocol te vinden in Portabase Portaal (eigen omgeving).

Corona informatie/beslissingsboom/protocolen websites

- <https://www.kinderopvangtotaal.nl/nieuwe-beslisboom-goedgekeurd-door-rivm/>
- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/ouders-scholieren-en-studenten-kinderopvang-en-onderwijs/kinderopvangorganisaties-en-gastouders>
- <https://www.boink.info/nieuws/protocol-kinderopvang-corona-vernieuwd>

8.6 Dienstverlening aan huis

Wanneer je op zoek gaat naar een gastouder die enkel jouw eigen kinderen opvangt, kun je er ook voor kiezen om een gastouder bij jou thuis te laten oppassen. Je krijgt dan misschien te maken met de regeling dienstverlening aan huis. Wat houdt deze regeling in? Welke voorwaarden zijn eraan verbonden en wat moet je erover weten?

- ☐ 8.6.1 Wat is de regeling dienstverlening aan huis?
- ☐ 8.6.2 Wanneer is deze regeling van toepassing?
- ☐ 8.6.3 Wat betaal ik een gastouder aan huis onder deze regeling?
- ☐ 8.6.4 Welke rechten en plichten heb ik als particuliere opdrachtgever?
- ☐ 8.6.5 Wat is de rol van het gastouderbureau?
- ☐ 8.6.6 Waar moet ik goed op letten?

8.6.1 Wat is de regeling dienstverlening aan huis?

Onder de regeling dienstverlening aan huis kun je als particuliere opdrachtgever iemand voor **maximaal drie dagen per week** klusjes in en rond je huis laten uitvoeren. Denk hierbij aan iemand die gaat werken als gastouder of oppas voor je kinderen, maar ook een hulp in de huishouding, iemand die je hond uit komt laten tegen een vergoeding of iemand die regelmatig voor je tuiniert. De maatregel wordt ook wel de **drie dagen regeling** genoemd.

Voor dit soort relatief kleine klusjes wilden de overheid en de belastingdienst een uitzondering maken op de verplichte lasten voor de werkgever. In het geval dat iemand bij jou thuis op je kinderen past, ben jij een opdrachtgever. Je vertelt je gastouder wat ze moeten doen. Dat betekent dat er een gezagsverhouding ontstaat, ondanks dat bepaalde taken in overleg worden afgesproken.

Maar door de regeling dienstverlening aan huis hoef je geen administratie te voeren, of loonbelasting en werkgeverspremies te betalen. Je hoeft zelfs nergens op te geven dat iemand voor je werkt. Overigens moet de opdrachtnemer, in dit geval de gastouder, wel de verdiensten opgeven bij de belastingdienst. Zij is dus zelfverantwoordelijk voor de afdracht aan belastingen.

De regeling dienstverlening aan huis is niet een op zichzelf staande regeling of wet. De regeling bevat een verzameling uitzonderingen op de bestaande wet- en regelgeving voor werkgevers en werknemers. Het is een soort lightversie van een arbeidsovereenkomst

8.6.2 Wanneer is deze regeling van toepassing?

Deze regeling is alleen van toepassing wanneer iemand maximaal drie dagen of minder voor je werkt. Binnen die drie dagen is het niet van belang hoeveel uur iemand werkt. Komt je gastouder maar één uurtje of werkt ze twaalf op één dag, het telt beide als één dag werk. Heb je meer dan drie dagen gastouderopvang nodig, kun je ervoor kiezen om met twee gastouders onder deze regeling te werken.

Je komt in aanmerking voor deze regeling wanneer er een gezagsverhouding ontstaat. Jij geeft bij de gastouder aan welk werk er gedaan moet worden en de gastouder voert dit uit. De afspraken over deze zaken moeten vastliggen in een overeenkomst. Wanneer je vier dagen of meer gebruik maakt van dezelfde gastouder ga je een gewone arbeidsovereenkomst aan, mét de reguliere verplichtingen voor de werkgever.

Let op: deze regels gelden alleen voor de **particuliere gastouder**, niet voor de gastouder die werkt als **zelfstandige**. Als je op zoek bent naar een gastouder thuis en gebruik wil maken van deze regeling, is het dus belangrijk om te weten of je potentiële gastouder wel of geen zzp'er is.

Waarom niet geldig voor gastouder die werken als zzp'er? De zzp-gastouder heeft minimaal drie opdrachtgevers per jaar. Zij bepaalt meestal haar eigen uurtarief. Een zzp-gastouder draagt zelf het **ondernemersrisico**. Daardoor betaal je aan een gastouder die zelfstandige werkt geen vakantietoeslag. Ook heeft ze geen recht op doorbetaling bij ziekte. Het kan dus zo zijn dat een zzp-gastouder een hoger uurtarief heeft, juist omdat ze zelfverantwoordelijk is voor onder andere vakantiegeld, verzuim bij ziekte en pensioen.

8.6.3 Wat betaal ik een gastouder aan huis onder deze regeling?

Over het algemeen is een gastouder aan huis onder deze dienstverlening goedkoper dan een oppas aan huis, zeker wanneer ze meerdere kinderen opvangt. Daarvoor krijg je immers geen kinderopvangtoeslag. Als je voor maximaal drie dagen een gastouder aan huis hebt die onder deze regeling voor je werkt, moet je rekenen op onderstaande kosten:

- ❑ De gastouder ontvangt minimaal het **minimumloon** op basis van een 36-urige werkweek. Daarbij maakt het niet uit op hoeveel kinderen zij past. Als je het minimumloon betaalt, moet je rekening houden met periodieke stijgingen hiervan. Het minimumloon wordt aangepast in januari en juli van een jaar. De precieze bedragen vind je op de website van de [Rijksoverheid](#). Je kunt er ook voor kiezen om een tarief per kind af te spreken, maar het bedrag moet, per uur dat de gastouder werkt, boven het minimumloon uitkomen.
- ❑ Hier bovenop komt 8% aan **vakantietoeslag**. Dit kan verrekend worden in de uur-prijs of éénmaal per jaar worden uitgekeerd aan de gastouder.
- ❑ Daarnaast betaal je de **kosten voor het gastouderbureau**. Hoe hoog de kosten hiervoor zijn verschilt per gastouderbureau. Het is dus een goed idee om goed rond te kijken.
- ❑ De gastouder krijgt 4 x het aantal gewerkte dagen aan **doorbetaalde vakantie**. Als een gastouder drie dagen werkt, heeft ze dus recht op twaalf dagen doorbetaalde vakantie.
- ❑ Wanneer de gastouder op een **wettelijke feestdag** haar werkdag heeft, wordt deze ook doorbetaald.
- ❑ Als de gastouder ziek wordt, heeft ze, na twee wachtdagen, maximaal **6 weken recht op doorbetaling bij ziekte**. De gastouder heeft dan recht op 70% van het salaris, maar tenminste het wettelijk minimumloon. Over de uren dat de gastouder ziek is, kun je geen kinderopvangtoeslag terugkrijgen.

“Ondanks dat een gastouder wettelijk minimaal recht heeft op het minimumloon, vragen veel gastouder meer dan dat. Er zijn maar weinig gastouders die echt voor het minimumloon werken. Juist omdat we zelf veel belasting af moeten dragen en verder niets opbouwen” N. Gastouder

Rekenvoorbeeld 3 kinderen

Het vraaggezin heeft 3 kinderen waarvan er 2 naar school gaan. Zij zoeken opvang voor 3 dagen per week. Voor de schoolgaande kinderen geldt, dat ze 8 weken opvang nodig hebben in vakanties. De gastouder heeft recht op 4 weken doorbetaalde vakantie. De schoolgaande kinderen hebben dan 52 schoolweken, – 8 vakantieweken, – 4 vakantieweken = 40 weken buitenschoolse opvang nodig per jaar, en 8 vakantieweken.

Het tarief van de gastouder is vastgesteld op € 10,84 per uur. De gastouder werkt van 8.00-17.30. Zij krijgt dus 9,5 uren per dag uitbetaald. Per week verdient ze € 308,94. Maandelijks komt dit neer op **€ 1338,74**, exclusief de kosten van het gastouderbureau.

Berekening kinderopvangtoeslag gastouder aan huis

Om kinderopvangtoeslag aan te vragen, heb je het aantal **opvanguren per maand** en een **uurtarief per kind** nodig. Maar als je met een vast bedrag werkt, is dat even puzzelen. Hieronder zie je hoe je de berekening kunt maken met bovenstaand rekenvoorbeeld.

Allereerst kijk je naar de opvangtijden die je nodig hebt om het aantal uur per jaar te berekenen. In onderstaand voorbeeld zie je dat er per schoolgaand kind 7,5 uur opvang per week nodig is. Tijdens de vakantie is dit 28,5 uur per week.

	Schoolgaand/ Thuis?	Maandag	Dinsdag	Donderdag
Kind 1	Schoolgaand	08:00-09:00	08:00-09:00	08:00-09:00
		16:00-17:30	16:00-17:30	16:00-17:30
Kind 2	Schoolgaand	08:00-09:00	08:00-09:00	08:00-09:00
		16:00-17:30	16:00-17:30	16:00-17:30
Kind 3	Thuis	08:00-17:30	08:00-17:30	08:00-17:30

Berekening **schoolgaand kind**: 40 weken à 7,5 uur is 300 uur BSO. Daarnaast 8 weken à 28,5 uur vakantieopvang is 228 uur. Per schoolgaand kind is dus 528 uur opvang per jaar nodig. Deel je dat door 12 maanden, kom je op 44 uur per maand per schoolgaand kind.

Voor het **thuisblijvende kind** is 48 weken à 28,5 uur opvang nodig. Dat is een totaal van 1368 uur op jaarbasis. Deel door 12 maanden, en je komt op 114 uur per maand. In totaal heb je dus per maand 2 maal 44 en 1 maal 114 uur aan opvang nodig. Dat is 202 uur per maand. De gastouder in dit voorbeeld krijgt **€ 1338,74** per maand. Deel het bedrag door het aantal uren en je komt op een uurtarief van **€ 6,63** per kind.

Je kunt een **proefberekening** (<https://www.belastingdienst.nl/rekenhulpen/toeslagen/>) maken met de Rekenhulp Toeslagen. Hoeveel kinderopvangtoeslag je krijgt, hangt af van verschillende factoren. Je inkomen en dat van je partner spelen een belangrijke rol. Ook het aantal uur dat je werkt zijn van belang, om te kijken hoeveel opvanguren je kunt aanvragen. Ook is er een maximum aan het uurtarief dat vergoed wordt. Alles wat je daarboven zit, betaal je sowieso zelf.

8.6.4 Welke rechten en plichten heb ik als particuliere opdrachtgever?

Wanneer je gebruik maakt van de regeling dienstverlening aan huis ben je een particuliere opdrachtgever. De gastouder aan huis werkt met een overeenkomst. Dat biedt jou als ouder en opdrachtgever een aantal voordelen, maar ook een aantal plichten.

- ❑ Je moet een **contract afsluiten** met de gastouder en het gastouderbureau. In dat contract moet je de opzegtermijn, de overeengekomen uur prijs, de vakantietoeslag, loondoorbetaling van het wettelijke aantal vakantiedagen en doorbetaling bij ziekte opnemen (zie hieronder). Het gastouderbureau kan je hierbij helpen.
- ❑ Je hoeft **geen premies** voor sociale verzekeringen of loonbelasting af te dragen.
- ❑ Wanneer je het contract wil opzeggen, heb je **minimaal één maand opzegtermijn**. Normaal gesproken kunnen arbeidscontracten niet zo gemakkelijk ontbonden worden. Ook heb je geen ontslagvergunning nodig en krijg je niet te maken met de UWV wanneer je het contract opzegt. Je moet wel een geldige reden voor het opzeggen hebben.
- ❑ Is je gastouder zwanger? Je hoeft het **zwangerschapsverlof en bevallingsverlof niet door te betalen**. Je gastouder kan tijdens deze verloven aanspraak maken op een uitkering op grond van de "Wet Arbeid en Zorg" (WAZO).
- ❑ Bij ziekte hoef je, na 2 wachtdagen, maar 6 weken door te betalen in plaats van 2 jaar. Over de uren dat de gastouder ziek is en dus niet voor je kinderen zorgt, ontvang je geen kinderopvangtoeslag. Wanneer je een vervangende gastouder hebt gevonden heb je dus tijdelijk dubbele lasten, maar over de uren van de vervangende gastouder krijg je wel de toeslag.
- ❑ Wanneer jouw gastouder langer dan twee jaar in dienst is, ben je haar bij ontslag een **transitievergoeding** verschuldigd. Hoeveel dat precies is, hangt af van het salaris van je gastouder. Op de site van de rijksoverheid kun je berekenen hoe hoog de **transitievergoeding** is die je je gastouder moet betalen. (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ontslag/vraag-en-antwoord/hoe-hoog-is-de-transitievergoeding-als-ik-word-ontslagen>)
- ❑ De werkplek van de gastouder moet **veilig en Arbo technisch** verantwoord zijn. Voor een vraagouder betekent dit dat de GGD je huis komt inspecteren. De GGD kijkt of je huis veilig is (voldoende rookmelders, schoonmaakmiddelen en messen achter een slot) en of de gastouder daar goed kan werken. Maar ook of het er veilig genoeg is voor de kinderen. Zijn er traphekjes? Wordt er niet gerookt in huis? Je huis wordt feitelijk een **officiële opvanglocatie** (ook wel werkplek genoemd) met alle daarbij horende eisen zoals ook op een kinderdagverblijf. En als de GGD de locatie niet goedkeurt, heb je geen recht op kinderopvangtoeslag.
- ❑ Ook de gastouder die bij je aan huis komt werken, moet voldoen aan alle voorwaarden voor registratie en opname in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Wanneer je met meerdere gastouders aan huis werkt, vindt er **per gastouder een controle** plaats. Per gastouder ontvang je dan een LRKP-nummer.

"De registratie in het LRKP kan wel tot 10 weken duren. Het verschilt per gemeente of hier kosten aan zijn verbonden en hoe hoog die kosten per registratie zijn. Soms betaald de vraagouder ze. Over deze kosten ontvang je geen vergoeding. Dus wanneer je onverhoopt een paar keer moet wisselen van gastouder, kan dit best in de papieren gaan lopen wanneer je als vraagouder deze kosten moet betalen," (ook wel Leges genoemd de kosten kan je na vragen bij een gastouderbureau)." R. vraagouder

8.6.5 Wat is de rol van het gastouderbureau?

Het gastouderbureau heeft een ondersteunende rol. Het bureau helpt de ouders bij bijvoorbeeld het opstellen van de contractafspraken met de gastouder. Daarnaast verlopen alle administratieve handelingen en betalingen van de ouder aan de gastouder via het gastouderbureau.

Het verschilt per bureau of ze (veel) ervaring hebben met deze regeling. Laat je vooraf dus goed informeren. Let er ook op dat je ook aan het gastouderbureau een bijdrage betaalt. Deze bijdrage kan per bureau flink verschillen.

LET OP:

Wanneer de gastouder of gastouderbureau geen registratie heeft in het landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen, heb je **geén recht op kinderopvangtoeslag**. Check ook dat dus goed op de website [LRKP van de rijksoverheid](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ontslag/vraag-en-antwoord/hoe-hoog-is-de-transitievergoeding-als-ik-word-ontslagen). De kinderopvangtoeslag kun je pas aanvragen nadat de GGD-inspectie is geweest en er een positief

8.6.6 Waar moet ik goed op letten?

De regeling dienstverlening aan huis is een prima regeling wanneer je regelmatig gebruik maakt van een oppas. Als je oppas aan de voorwaarden voldoet om gastouder te kunnen zijn, en je huis wordt akkoord bevonden door de GGD, kan het je zeker geld besparen. Je krijgt immers kinderopvangtoeslag.

Maak **goede afspraken** met je gastouder. Wil ze echt voor langere tijd blijven? Het is goed om dat zeker te weten, omdat het tot 10 weken kan duren voordat je een LRKP-registratie hebt. Zorg er ook voor dat je met een gastouderbureau werkt dat goed op de hoogte is van de regelgeving omtrent deze regeling.

Maar heb het met je gastouder ook over hoe om te gaan met spullen, en of je wel of geen huishoudelijke taken van haar verwacht. Wat voor activiteiten gaat ze doen met je kinderen? Wat zijn de regels voor haar, qua gebruik van bijvoorbeeld haar smartphone? Wanneer moet ze zich ziekmelden?

8.7 Communicatie

Gastouderbureau Kids2bie vindt het belangrijk dat er een goede samenwerking tussen alle partijen zijn, hieronder staat verder uit schreven over de communicatie van alle partijen. En per kwartaal wordt alle partijen op de hoogte gebracht van de laatste ontwikkelingen door middel van een digitale nieuwsbrief. Het inspectierapport dat wordt opgemaakt door de toezichthouder van de GGD liggen ter inzage op het bureau en zijn beschikbaar via de website.

8.7.1 Contact tussen vraagouders en gastouders

Gastouderbureau kids2bie verwacht dat vraagouders en gastouder elkaar te informeren over de opvoeding en de opvang. Het is belangrijk dat zij hierover afspraken maken en met elkaar in gesprek blijven gaan. Wanneer er zich eventuele problemen voordoen gericht op de opvang en ontwikkeling van het kind, is de gastouder in staat tot het bespreekbaar maken hiervan.

De vraagouder of gastouder nemen contact met elkaar op indien:

- ☐ Het kind ziek wordt
- ☐ Opvoeding wijzigen.
- ☐ Urenregistratie en betalingen wijzigt
- ☐ Ongeval is geweest
- ☐ Veranderingen in de het aantal opvang uren
- ☐ Gastouder ziek is
- ☐ Alles wat betrekking heeft met het kind.

Belangrijk is dat erna elke opvang een overdracht gesprek tussen de gastouder en de vraagouder is. Dit kan mondeling of via whatsapp gedaan worden.

8.7.2 Contact tussen gastouders en het gastouderbureau

Een gastouder moet zich serieus en erkend voelen door het gastouderbureau. Het is belangrijk dat er een open en vertrouwde relatie tussen gastouders en het gastouderbureau ontstaat

De gastouder neemt contact op met het gastouderbureau indien er:

- ☐ Een verandering plaatsvindt in het aantal opvanguren.
- ☐ Sprake is van langdurige onderbreking van de gastouder.
- ☐ Advies of hulp gewenst is inzake de opvang van het kind.
- ☐ Advies of hulp gewenst is inzake gastouder.
- ☐ Advies of hulp gewenst is inzake het contact tussen gastouder en vraagouder.
- ☐ Er een vermoeden is van kindermishandeling.
- ☐ Vragen over betalingen.
- ☐ Omscholing, EHBO, cursussen, enz.
- ☐ Overige vragen heeft met betrekking tot gastouder, kind of het gastouderbureau.

Tijdens elke bezoek wordt er besproken hoe de gastouder het contact met het gastouderbureau ervaart en of de gastouder op- en/of aanmerkingen heeft.

8.7.3 Contact tussen de vraagouder en het gastouderbureau.

De vraagouder neemt contact op met het gastouderbureau indien er:

- ☐ Een verandering plaatsvindt in het aantal opvanguren.
- ☐ Sprake is van langdurige onderbreking van de opvang.
- ☐ Advies of hulp gewenst is inzake de opvang van het kind.
- ☐ Advies of hulp gewenst is inzake het contact tussen vraag- en gastouder.
- ☐ Er een vermoeden is van kindermishandeling.
- ☐ Vragen over betalingen of de betalingen zelf.
- ☐ Overige vragen heeft met betrekking tot gastouder, kind of het gastouderbureau.

8.7.4 Communicatie en afstemming intern en extern (veiligheid en gezondheidsbeleid).

We vinden het belangrijk dat gastouders zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Wanneer het beleidsplan voor veiligheid en gezondheid wordt opgesteld of bijgesteld, spelen zij dan ook een actieve rol hierin. Wanneer een nieuwe gastouder zich aanmeldt zorgt kids2bie voor een uitgebreid beleid van het veiligheids- en gezondheidsbeleid, met indien nodig eventuele aansturing voor opleiding en instructies (EHBO of omscholing), zodat de gastouder in staat is de maatregelen te nemen wanneer dit aan de orde is.

Tijdens het overleg is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt. Zo wordt het mogelijk zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen.

Ouders krijgen per kwartaal een nieuwsbrief die in samenwerking met de oudercommissie wordt samengesteld. En keer per jaar verschijnt er een jaarverslag. Door middel van deze nieuwsbrief worden de ouders op de hoogte gehouden van de lopende activiteiten. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo snel mogelijk beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze ook in de nieuwsbrief opgenomen.

Het Veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt op de website van het kids2bie geplaatst, zodat ouders direct op de hoogte zijn van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid.

8.8 Oudercommissie

Gastouderbureau kids2bie willen de ouders actief bij het beleid betrekken wij vinden de betrokkenheid van vraagouders en gastouders belangrijk. Een middel wat wij hiervoor inzetten is de oudercommissie, die het gastouderbureau adviseert over allerlei onderwerpen die te maken hebben met de kwaliteit van de opvang. Door deze betrokkenheid kunnen we ons blijven verbeteren en een goede kwaliteit opvang aanbieden. Het gaat dan om: de uitvoering van het kwaliteitsbeleid, het pedagogisch beleidsplan, voedingsaangelegenheden, veiligheid en gezondheid, beleid m.b.t. spel- en ontwikkelingsactiviteiten, regeling klachtenbehandeling en prijswijzigingen. Vanaf het moment dat gastouderbureau Kids2bie een oudercommissie heeft wordt er vier keer per jaar een oudercommissievergadering gehouden, via skype/zoom. In de nieuwsbrieven komt een verslag van deze vergadering. **Een broche kan aangevraagd worden via (boink)**

Op dit moment heeft het Gastouderbureau geen oudercommissie. Wij zijn op zoek naar ouders die plaats willen nemen in de oudercommissie. De oudercommissie behartigt de belangen van ouders. Voor meer informatie kunt u bellen met de Gastouderbureau kids2bie.

Wat is de oudercommissie?

In de Wet Kinderopvang wordt gesteld dat ieder gastouderbureau een oudercommissie moet hebben. Deze oudercommissie bestaat uit vraagouders. Een lid van de oudercommissie vertegenwoordigt de belangen van de ouders en de kinderen van het gastouderbureau.

Waarom een oudercommissie?

Het doel van een oudercommissie is om in samenwerking met de organisatie de kwaliteit van de opvang te behouden en verbeteren.

Tevens kan de oudercommissie een rol spelen in de communicatie met ouders.

Dankzij het medezeggenschaprecht (adviesrecht) van de oudercommissie dat is vastgelegd in de Wet kinderopvang, heeft de oudercommissie inspraak en dus invloed op diverse aspecten van de opvang.

Wat doet een oudercommissie?

Een oudercommissie adviseert de opvangorganisatie gevraagd en ongevraagd over de adviesonderwerpen die in de Wet kinderopvang zijn vastgelegd. Tijdens vergaderingen worden adviesaanvragen van de opvangorganisatie behandeld en worden adviezen geformuleerd.

Wie zit er in de oudercommissie?

Elke ouder die een kind naar een gastouder brengt, kan in de oudercommissie van de gastouderbureau kids2bie plaats nemen.

Als lid van de oudercommissie:

- ☐ Adviseert u gevraagd en ongevraagd het gastouderbureau.
- ☐ Bevordert u de communicatie aan ouders en gastouders (Klachtenbehandeling, tarieven)
- ☐ Onderhoudt u contacten met andere ouders en gastouderbureau.
- ☐ Bevordert u de betrokkenheid van ouders bij het gastouderbureau, bijvoorbeeld door ouderavonden, themabijeenkomsten en activiteiten mee te helpen organiseren.
- ☐ Vergadert samen met de gastouderbureau vier keer per jaar en notulen.

8.9 Klachtenafhandeling (interne en externe)

Inhoudsopgave:

1. Inleiding
2. Uitgangspunten
3. Begripsomschrijvingen
4. Klachtenprocedure
5. Het protocol voor de eerste fase
6. Tweede Fase
7. Klachtenregistratie
8. Klachtenformulier

1. Inleiding

Voor u ligt de regeling van gastouderbureau Kids2bie om klachten over de opvang van uw kind en over de dienstverlening van het gastouderbureau die daarmee verband houden, aan de orde te stellen.

Gastouderbureau Kids2bie wil de opmerkingen en klachten van de ouders horen, omdat ze bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Klachten geven vaak de punten aan die verbetering behoeven en wij beschouwen klachten als tips voor het gastouderbureau om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden of te verbeteren. Deze regeling is bedoeld om structuur te geven aan de behandeling van klachten.

Aangegeven wordt, wat wordt verstaan onder een klacht, welke fasen van behandeling mogelijk zijn, wie de klacht behandelt en welke regels gelden voor een zorgvuldige behandeling.

Deze regeling geldt voor de ouders en/of verzorgers die ingeschreven zijn als vraagouders bij gastouderbureau Kids2bie.

2. Uitgangspunten

Uitgangspunten voor de klachtenregeling zijn:

- ☐ Herkenbaarheid
- ☐ Fasering
- ☐ Kwaliteitsbevordering
- ☐ Onafhankelijkheid
- ☐ Toegankelijkheid

Met **herkenbaarheid** wordt bedoeld dat een klacht zo snel mogelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium wordt besproken of gemeld bij de houder van het gastouderbureau en als zodanig wordt erkend en herkend.

De **fasering** geeft aan dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen een ongenoegen of een klacht en een formele klacht (*zie begripsomschrijving*).

Het gastouderbureau is een eenpersoonsorganisatie. Zij streeft ernaar om onvrede, ongenoegens of klachten in eerste instantie persoonlijk te bespreken en samen met de ouder op te lossen. Maar wanneer de ouder niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling, dan kan hij of zij een formele klacht indienen.

Daarvoor is een onafhankelijke landelijke commissie in het leven geroepen, de geschillencommissie.

Met **kwaliteitsbevordering** wordt bedoeld dat het gastouderbureau de intentie heeft om uit alle op- en aanmerkingen het positieve te halen om zo de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en te verbeteren.

Met **onafhankelijkheid** wordt bedoeld dat de ouder de mogelijkheid heeft een beroep te doen op een klachtencommissie, die bestaat uit deskundigen die geen directe binding hebben met gastouderbureau Kids2bie.

Dit is de landelijke klachtencommissie: de geschillencommissie.

Met **toegankelijkheid** wordt aangegeven dat ouders goed en tijdig geïnformeerd worden over de interne klachtenregeling en de landelijke klachtenregeling en de wijze waarop zij gebruik kunnen maken van de klachtenregelingen.

3. Begripsomschrijvingen

1. **Gastouderopvang:** het in een gezinssituatie tegen vergoeding tijdelijk verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 13 jaar door gastouders, in het huis van de gastouder of het huis van de kinderen.
2. **Gastouderbureau:** een rechtspersoon die een bureau in stand houdt, dat bemiddelt tussen ouders en gastouders, die resp. kinderopvang in een gezinssituatie zoeken en/of aanbieden, tegen vergoeding, volgens de geldende kwaliteitseisen.
3. **Houder van het gastouderbureau:** natuurlijk persoon die eigenaar is van het gastouderbureau.
4. **Klant:** een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt (ten hoogste 2 maanden na beëindiging van de dienstverlening) van de diensten van het gastouderbureau.
5. **Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van het gastouderbureau.
6. **Formele klacht:** een uiting van ongenoegen of onvrede van een klant, gericht aan de geschillencommissie, over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van het gastouderbureau, waarbij eerder gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.
7. **Klager:** een gebruiker van het gastouderbureau, behorende tot de doelgroepen, zowel rechtspersonen als natuurlijke personen, met een klacht.
8. **Geschillencommissie:** de onafhankelijke commissie, ingesteld om formele klachten van klanten te behandelen en daarover een (bindende) uitspraak te doen aan de besturen/eigenaars.

4. Klachtenprocedure

Eerste Fase

Zoals gezegd in de inleiding, streeft het gastouderbureau ernaar om aanmerkingen of onvredegevoelens in een vroeg stadium te bespreken in een sfeer van opbouwend overleg, om een goede relatie en communicatie tussen ouders en gastouderbureau te bevorderen en niet te verstoren.

Voor de ouders is het van belang dat zij zo weinig mogelijk drempels ervaren bij het naar voren brengen van een klacht.

Wanneer een ouder opmerkingen heeft die in direct verband staan met de gastouder kunnen zij dit in eerste instantie mondeling, telefonisch of schriftelijk aan de betreffende gastouder meedelen. Het is ook mogelijk dat hiervoor een gesprek gepland wordt met aanwezigheid van de houder van het gastouderbureau.

Wanneer de klacht de organisatie van het gastouderbureau betreft kan de ouder zich direct richten tot het gastouderbureau.

In beide gevallen zal getracht worden in onderling overleg tot een goede oplossing te komen.

Wat kunt u als ouder verwachten:

1. U krijgt in geval van het schriftelijk indienen van een klacht, binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. Gastouderbureau Kids2bie onderzoekt uw klacht zorgvuldig, hiervoor zullen er uiteraard gesprekken gevoerd worden met de gastouder in kwestie en met de ouder.
3. Er zal tussentijds telefonisch of persoonlijk contact zijn om u te informeren over de voortgang.
4. De klacht zal binnen twee weken afgehandeld zijn en u ontvangt hiervan schriftelijk bericht.
5. U kunt, wanneer u niet tevreden bent over de reactie, dit schriftelijk kenbaar maken aan gastouderbureau Kids2bie. Uw reactie wordt dan opnieuw volgens deze interne klachtenprocedure in behandeling genomen.

Als de eerste fase niet naar tevredenheid van u als ouder verloopt, kunt u een formele klacht indienen bij de geschillencommissie.

5. Het protocol voor de eerste fase

In dit hoofdstuk worden de gedragsregels beschreven voor de eerste fase van de klachtenbehandeling binnen het gastouderbureau zelf.

Het contact rechtstreeks met de gastouder

1. Iedere uiting van onvrede of ongenoegen over het handelen, over een besluit of juist over het nalaten van handelen, van een besluit, dat gevolgen heeft voor de klant, cq het kind van de klant, wordt gezien als een klacht.
2. Het kan gaan over de bejegening van een gastouder t.o.v. een ouder of kind; het kan ook gaan over de verzorging van een kind of het nalaten van afspraken over de verzorging.
3. In principe richt de klager (ouder) zich tot de betreffende gastouder.
4. De klager en gastouder gaan binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Het voorval wordt door beide partijen goed uitgesproken en afgehandeld.
5. De gastouder of klager kunnen de houder van het gastouderbureau Kids2bie in dit stadium vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn.
6. De houder van het gastouderbureau zal de conclusies uit het gesprek schriftelijk weergeven.

Het contact rechtstreeks met het gastouderbureau

1. De uiting van ongenoegen kan gaan over de organisatie van de dienstverlening, de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid
2. En het kan gaan over het niet naleven van afspraken in het pedagogisch beleid of het reglement oudercommissie
3. In zo'n situatie richt de klager zich tot de houder van het gastouderbureau.

4. De klager geeft aan het gastouderbureau schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en de ervaring van de klager
5. De klager krijgt van het gastouderbureau binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van de schriftelijk ingediende klacht.
6. Indien dit door de partijen wenselijk wordt geacht, gaan de houder van het gastouderbureau Kids2bie en de klager binnen 5 werkdagen met elkaar in gesprek, hierbij wordt het voorval toegelicht en eventueel afgehandeld.
7. De houder zal binnen 2 weken na het gesprek, de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel zij is gekomen over de gegrondheid van de klacht.

6. Tweede Fase (De externe klachtenregeling)

Wanneer het gastouderbureau Kids2bie en u niet tot een bevredigende oplossing komen, kunt u een formele klacht indienen bij geschillencommissie, een onafhankelijke klachtencommissie, die vervolgens de klacht in behandeling neemt.

De geschillencommissie

Voor de externe procedure is Gastouderbureau Kids2bie aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Een ouder kan in twee situaties een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang:

1. Als Gastouderbureau Kids2bie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de klacht
2. Als de ouder en Gastouderbureau Kids2bie het niet eens zijn geworden binnen zes weken met de afhandeling van de klacht door Gastouderbureau RooKids2bie.

In uitzonderlijke gevallen mag de ouder ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dat is van toepassing als in redelijkheid niet van de ouder kan worden verlangd dat de ouder, gelet op de omstandigheden, een klacht indient bij Gastouderbureau Kids2bie zelf. Bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer de ouder bang is dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiertoe voldaan is. De geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Voor informatie kunt u terecht bij de geschillencommissie:

7. Klachtenregistratie

Gastouderbureau Kids2bie heeft de intentie om zoveel mogelijk lering te trekken uit alle opmerkingen en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden. Daarom worden klachten geregistreerd en verbeteringen gecommuniceerd met ouders en gastouders.

Hoe dient u uw klacht in?

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken (bij voorkeur per e-mail) via:

E-mail:

Gastouderbureau kids2bie

Boomvalk17

1704 XA Heerhugowaard

Wat meldt u bij het indienen van een klacht?

Wij vragen u, indien van toepassing, de volgende gegevens te vermelden:

1. Uw naam, adres, telefoonnummer en uw e-mailadres.
2. Een duidelijke omschrijving van de klacht.
3. De naam van de medewerker of gastouder en/of ouder tegen wie de klacht zich richt.
4. De reden waarom u de klacht indient.
5. Wanneer de klacht ontstaan is (datum).
6. Omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht.



Gastouderbureau Kids2bie

Tel 0638342946

E-mail info@kids2bie.nl

Website www.kids2bie.nl